



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
*Centro de Ciências da Educação*  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



JULIANA PITZ

**A TEMÁTICA SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:  
abordagens nos periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia no  
Brasil**

Florianópolis, 2010.

JULIANA PITZ

**A TEMÁTICA SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS:  
abordagens nos periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia no  
Brasil**

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. Orientação de: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Edna Lúcia da Silva.

Florianópolis, 2010.

Ficha catalográfica elaborada pela graduanda de Biblioteconomia/UFSC, Juliana Pitz

P692a Pitz, Juliana, 1986-

A temática serviços em bibliotecas universitárias: abordagens  
nos periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia no Brasil  
/ Juliana Pitz. - - Florianópolis, 2010.  
67 f. ; 30 cm.

Orientadora: Prof. Dra Edna Lúcia da Silva  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da  
Educação, 2010.

1. Biblioteca Universitária. 2. Serviços. I. Título.

CDU 027.7

Esta obra é licenciada por uma licença Creative Commons de atribuição, de uso não comercial e de compartilhamento pela mesma licença 2.5



Você pode:

- Copiar, distribuir, exibir e executar a obra;
- Criar obras derivadas.

Sob as seguintes condições:

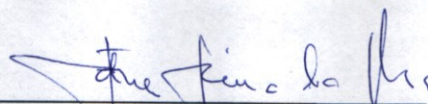
- Atribuição. Você deve dar crédito ao autor original.
- Uso não-comercial. Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.
- Compartilhamento pela mesma licença. Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, somente poderá distribuir a obra resultante com uma licença idêntica a esta.

Juliana Pitz

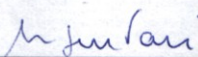
**A TEMÁTICA SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: abordagens nos  
periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia no Brasil**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Graduação em Biblioteconomia,  
do Centro de Ciências da Educação da  
Universidade Federal de Santa Catarina,  
como requisito parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com  
nota 9,0.

Florianópolis, 1 de dezembro de 2010.



Professora Edna Lúcia da Silva, Dra  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Professora Orientadora



Maria Gorete Monteguti Savi, Ms  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da UFSC  
Membro da Banca Examinadora



Liliâne Vieira Pinheiro, Ms  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Bibliotecária do Sistema de Bibliotecas da UFSC  
Membro da Banca Examinadora

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente ao Deus pelo dom da vida e por todas as oportunidades.

À professora Edna Lúcia da Silva pela orientação, dedicação e paciência durante esta jornada.

Aos professores do curso de Biblioteconomia pelos ensinamentos ao longo do curso.

À Maria Gorete Monteguti Savi e Liliane Vieira Pinheiro por aceitarem fazer parte da banca examinadora e pelas contribuições importantes para a melhoria do texto.

Às bibliotecárias Joseane Chagas e Maria Raquel Souza, pelo apoio profissional competente.

À minha família, pelo incansável incentivo durante todo este trabalho.

Agradeço às amigas, Carla, Luiza e Vanessa, pela amizade, risadas e incentivo que me proporcionaram no decorrer do curso.

Aos demais colegas e amigos pela convivência e amizade durante o curso, principalmente neste último ano.

E a todos que me ajudaram direta ou indiretamente na concretização deste trabalho.

“As dificuldades devem ser usadas para superar obstáculos e vencer, não para desencorajar. O espírito humano cresce mais forte no conflito.”

William Ellery Channing

## RESUMO

PITZ, Juliana. **A temática serviços em bibliotecas universitárias**: abordagens nos periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia no Brasil. 2010. 67 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

Pesquisa que analisa artigos sobre a temática serviços em bibliotecas universitárias. Objetiva analisar as abordagens sobre a temática serviços em biblioteca universitária nos periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação para detectar características das mesmas. Desenvolve para tal uma pesquisa classificada como exploratória, descritiva, documental, e quali-quantitativa. Trata os dados por meio de técnicas de estatística descritiva e na análise temática por meio da técnica de análise de conteúdo de Bardin (2010). Constituiu o corpus da pesquisa com 28 artigos sobre serviços em bibliotecas universitárias, indexados na base de dados BRAPCI e recuperados nas revistas da área. Verifica que as abordagens dos artigos podem ser classificadas em cinco categorias: qualidade em serviços, tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias, capacitação de profissionais, capacitação de usuários, e serviços em bibliotecas universitárias e o direito autoral. Conclui que existe a preocupação com a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias; que as tecnologias são essenciais para implementar novos serviços, proporcionar mais agilidade e independência aos usuários; que os profissionais devem participar de programas de educação continuada para obter aperfeiçoamento e favorecer a prestação de serviços de informação; que as bibliotecas universitárias devem preocupar-se em oferecer programas de educação dos usuários para propiciar que possam ter aproveitamento ótimo dos serviços disponibilizados; e que o respeito aos direitos autorais deve ser premissa básica para a prestação de serviços de fotocópias nas dependências das bibliotecas universitárias. Ressalta que nos artigos do *corpus* da pesquisa percebe-se que a aplicação da tecnologia permeia todos os serviços informacionais e move grande parte das questões tratadas nas categorias analisadas nesta pesquisa.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Serviços. Periódicos. Ciência da Informação. Biblioteconomia.

## ABSTRACT

PITZ, Juliana. **A temática serviços em bibliotecas universitárias**: abordagens nos periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia no Brasil. 2010. 67 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

This study analyzes articles about the theme of university library services. The purpose is to analyze the approaches to the theme of university library services found in Brazilian journals of Library and Information Sciences to detect their characteristics. To do so, an exploratory and descriptive, documental and qualitative and quantitative study was conducted. Descriptive statistical techniques were used to analyze the data as well as Bardin (2010) content analysis. The study focused on 28 articles about university library services that are indexed in the BRAPCI data base and found in journals in the field. The articles studied were classified into five categories: quality in services, technologies in university library services, training of professionals, user training, services in university libraries and copyright issues. The paper concludes that there is a concern for improving the quality of services offered in university libraries; that new technologies are essential for implementing new services and for providing greater agility and independence to users; that professionals should participate in continuing education programs to improve information services; that university libraries should offer user education programs so that they can make the best use of the available services; and that respect for copyright should be a basic premise for providing copying services within university libraries. The study highlights that articles in the *corpus* of the study perceive that the application of technology permeates all the information services and triggers most of the questions raised in the categories analyzed in this study.

**Key words:** University Library. Services. Journals. Information Science. Library Science.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Artigos e linha de tempo de sua publicação.....	30
Gráfico 2 – Vinculação profissional dos professores.....	33
Gráfico 3 – Titulação dos autores.....	34
Gráfico 4 – Categoria profissional.....	35

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Artigos e revistas de sua publicação.....	29
Tabela 2 – Tipologia dos artigos.....	31
Tabela 3 – Gênero dos autores.....	32
Tabela 4 – Produtividade dos autores.....	33

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C	Antes de Cristo
BB	Biblos
BRAPCI	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CI	Revista Ciência da Informação
DGZ	DataGramaZero
EB	Revista Encontros Bibli
FURG	Universidade Federal do Rio Grande
I&I	Revista Informação & Informação
I&S	Revista Informação & Sociedade: Estudos
RACB	Revista ACB
RBB	Revista Biblioteconomia de Brasília
RBBD	Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação
RDB&CI	Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação
PUC CAMP	Pontifícia Universidade Católica de Campinas
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande de Norte
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNISUL	Universidade do Sul de Santa Catarina
UNIVALI	Universidade do Vale do Itajaí
UP	Universidade do Porto
USP	Universidade de São Paulo
TICs	Tecnologias da Comunicação e Informação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>15</b>
2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA .....	15
2.2 COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA .....	18
2.3 SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	22
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>26</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	26
3.2 CARACTERIZAÇÃO DO CORPUS DA PESQUISA.....	27
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	27
<b>4 RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO <i>CORPUS</i> DA PESQUISA.....	29
4.1.1 Artigos e revistas de sua publicação .....	29
4.1.2 Artigos e linha de tempo de sua publicação .....	30
4.1.3 Tipologia dos artigos .....	32
4.1.4 Gênero dos autores.....	32
4.1.5 Produtividade dos autores.....	33
4.1.6 Vinculação profissional dos professores .....	34
4.1.7 Titulação dos autores .....	35
4.1.8 Categoria profissional.....	35
4.2 CATEGORIZAÇÃO DOS ARTIGOS.....	36
4.2.1 A qualidade em serviços .....	36
4.2.2 Tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias .....	40
4.2.3 Capacitação de profissionais.....	44
4.2.4 Capacitação de usuários .....	46
4.2.5 Serviços em bibliotecas universitárias e o direito autoral .....	48
4.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS ARTIGOS .....	48
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>56</b>
<b>APÊNDICE A: CORPUS DA PESQUISA .....</b>	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A educação é um fator de extrema importância para o desenvolvimento da sociedade e do país. As bibliotecas são espaços de aprendizagem que tem a missão, segundo Sousa (2009, p. 1785), de “mediar o processo de transformação da informação em conhecimento, através de ações cujo foco é voltado às possibilidades de apropriação do indivíduo.”

Cunha (2001) acredita que as universidades vivem em período de mudanças significativas e estão tentando reagir aos desafios, oportunidades e responsabilidades que se apresentam. As bibliotecas universitárias, como parte desse contexto, devem estar atentas e acompanhar as mudanças sociais, culturais e tecnológicas do país, do mundo e da própria universidade.

As bibliotecas universitárias são concebidas tradicionalmente como enormes centros bibliográficos de apoio acadêmico para atender os mais variados interesses temáticos provenientes da diversidade de seus usuários (estudantes de graduação e pós-graduação, professores, investigadores) (CERETTA SORIA, 2002). Além disso, como ressalta Ceretta Soria (2002), as transformações causadas pelas tecnologias de comunicação e informação têm criado a necessidade de se estabelecer novas formas de relacionamento entre o usuário e a biblioteca, o que tem impactado fortemente as distintas unidades de informação e de forma muito particular, as bibliotecas universitárias. Tais particularidades têm levado as bibliotecas universitárias a implantar novos serviços e melhorar os serviços prestados para dar respostas as mais sofisticadas necessidades informacionais e aos diferentes comportamentos e exigências informacionais de seus usuários.

A criação e manutenção de bibliotecas ou sistemas de bibliotecas nas universidades, segundo Carvalho e Goulart (2003, p. 921), respondem a valores consolidados na sociedade “sempre simbolizaram o compromisso da universidade com a qualidade da formação e da produção acadêmica e contribuem para seu reconhecimento social.”

Na atualidade, as bibliotecas universitárias, para Sousa (2009, p. 29),

como organização, tem como desafios gerenciar as dificuldades estruturais e financeiras no sistema educacional, a falta de espaço para expansão do acervo físico, a disponibilização dos recursos eletrônicos, o trabalho em

rede e os consórcios cada vez mais necessários. Como sistema de informação, procura se adaptar e trabalhar com os diversos fenômenos que envolvam a disponibilização e a busca de informação.

As bibliotecas universitárias devem facilitar o acesso à informação e subsidiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão. A informação nessas instituições deve ser organizada e disseminada para seu melhor aproveitamento, considerando as necessidades específicas dos usuários. As bibliotecas tem por função disponibilizar produtos e serviços de informação para um atendimento condizente das necessidades informacionais de seus usuários.

Paralelamente, a atuação das bibliotecas e a evolução de seus serviços, existem os registros que os autores fazem a esse respeito nos periódicos científicos.

De acordo com Fachin e Hillesheim (2006, p.15), “os periódicos científicos constituem-se em elementos importantes e fundamentais na disseminação e evolução da ciência e tecnologia de um país, pois por meio deles, são divulgados os resultados das pesquisas realizadas, sobre os mais variados assuntos.”

As publicações periódicas formam o registro e divulgação de pesquisas, estudos e trabalhos intelectuais e são consideradas como um dos mais importantes tipos de fontes de informação indispensáveis para a pesquisa bibliográfica e as mais atualizadas na área de ciência e tecnologia (CUNHA, 2001).

Os artigos científicos publicados nos periódicos científicos, segundo Severino (2007, p. 208), têm a função de “registrar e divulgar, para público especializado, resultados de novos estudos e pesquisas sobre aspectos ainda não devidamente explorados ou expressando novos esclarecimentos sobre questões em discussão no meio científico.”

Dada a importância das bibliotecas universitárias, dos periódicos na comunicação científica e dos serviços nas bibliotecas universitárias, esta pesquisa procurará responder a seguinte questão: quais as características da produção em artigos referentes à temática serviços em bibliotecas universitárias nos periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação?

O desenvolvimento desta pesquisa teve como objetivo geral, analisar as abordagens sobre a temática serviços em bibliotecas universitárias nos periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação para detectar características das mesmas. Como objetivos específicos foram definidos: selecionar, nos periódicos, artigos que tratem da temática serviços em bibliotecas universitárias;

caracterizar os artigos selecionados; caracterizar os autores dos textos selecionados; levantar categorias de análise a partir da leitura dos textos; analisar o conteúdo das abordagens a partir das categorias levantadas.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, tendo como base a literatura científica, serão abordados para proporcionar a fundamentação teórica para o desenvolvimento da pesquisa os temas biblioteca universitária, comunicação científica e serviços em bibliotecas universitárias.

### 2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Desde os primórdios o homem estuda novas formas para facilitar a comunicação. Durante séculos a narrativa oral foi a única forma de comunicação, enquanto não existia a escrita. Uma das primeiras formas de escrita foi utilizada pelos assírios, sumérios e babilônios. Esses povos utilizavam placas de argila para gravar a informação e registrar o conhecimento. As placas de argila eram consideradas como a biblioteca da época (MILANESI, 1983).

Na medida em que o homem explorava o mundo, experimentava novas técnicas e novos materiais, surgindo, nesse processo, a escrita. A busca de novos materiais para registro da escrita foi movida pela necessidade de encontrar materiais mais econômicos, mais práticos e com mais qualidade, tendo sido muitos os materiais utilizados até a descoberta do papel (LITTON, 1975). Alguns dos suportes utilizados para registro da escrita foram: pedra, seda, bronze, papiro e pergaminho. O papiro e o pergaminho foram considerados os principais materiais utilizados (LABARRE, 1981).

Após a utilização do papiro e pergaminho, o papel foi uma revolução para a escrita, mas no começo do seu uso, houve pouca aceitação. A utilização do papel era basicamente para escrever cartas ou utilizar como rascunho, já que não havia a necessidade de um grande período de conservação. Pouco após a invenção do papel, o pergaminho ainda era utilizado e considerado um material superior, como afirma Febvre e Martin (1992, p. 45), “evidentemente, o papel não apresentava as mesmas qualidades exteriores do pergaminho. Mais fino, com aspecto felpudo (por



muito tempo pensou-se que fosse fabricado com algodão) tinha menor firmeza e rasgava-se facilmente.”

A propagação do uso do papel favoreceu o seu custo, que ficou menor com o passar dos anos. Aproximadamente em 1452, após a invenção da prensa móvel por Gutenberg, o livro que era produzido pelos religiosos por meio do trabalho caligráfico, foi substituído pela impressão de livros. Esta substituição possibilitou que o pensamento humano fosse acessado por mais pessoas em menor tempo (MILANESI, 1983).

Após a invenção da prensa, a difusão do conhecimento começou a ser ampliada e as bibliotecas passaram a ser mais acessadas pela população, diferente do costume, em que apenas os membros da Igreja e as classes mais altas da sociedade tinham este privilégio. Araújo e Oliveira (2005, p. 33) ressaltam que “esse fato ocasionou o rompimento do monopólio que a Igreja exercia na geração e guarda dos conhecimentos. Até então, o acesso aos conhecimentos, assim como consultas a bibliotecas, constituía-se em privilégio da elite.”

A biblioteca mais famosa da antiguidade foi a de Alexandria. Fundada a mais de 22 séculos, é considerada como uma das mais importantes da história. Além de importante, na sua época foi a maior do mundo, contava com um acervo de aproximadamente 700.000 volumes (CAMPOS, 1994).

A biblioteca nos séculos passados era considerada como depósito de livros, apenas um local no qual as coleções eram mantidas e conservadas, como afirma Martins (1998, p. 71):

a biblioteca foi assim, desde os seus primeiros dias até aos fins da Idade Média, o que o seu nome indica etimologicamente, isto é, um depósito de livros, e mais o lugar onde se esconde o livro do que o lugar de onde se procura fazê-lo circular ou perpetuá-lo.

Nos dias atuais, este pensamento sobre a biblioteca modificou-se. Seu objetivo maior é possibilitar o acesso aos recursos informacionais pelos usuários, como reforça Milanesi (1983, p. 21), “[...] biblioteca como uma forma de organização do saber, delineou-se para ela uma nova função: sistematizar o acesso às informações.”

O acesso à informação é de extrema importância, mas o papel da biblioteca está além desse acesso, como alerta Ferreira (1980, p. 5):

em nossos dias, não se pode mesmo conceber ensino sem utilização de bibliotecas, as quais, além de possibilitarem acesso à informação, têm um papel da maior relevância, enquanto favorecem o desenvolvimento de potenciais, capacitando pessoas a formarem suas próprias idéias e a tomarem suas próprias decisões.

Milanesi (1983, p. 15) afirma que “biblioteca tem a função de preservar a memória – como se ela fosse o cérebro da humanidade -, organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la.” A biblioteca está a serviço da comunidade. Através desta unidade de informação é possível obter respostas às diversificadas indagações da comunidade. Sua evidência está sempre aumentando, pelo fato da informação ter uma importância cada vez maior na atualidade. Sua atuação na sociedade está no aprimoramento intelectual, humanístico, técnico e científico (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005).

As bibliotecas podem ser classificadas em diversas tipologias, como por exemplo, nacionais, públicas, especializadas, escolares e universitárias. O foco desta pesquisa será direcionado para as bibliotecas universitárias, cuja preocupação está em incentivar e apoiar os usuários através dos acervos e também da relação usuário/bibliotecário, que está ficando mais forte e indispensável para um melhor proveito das informações. Leitão (2005, p. 25) reforça este pensamento quando lembra que “[...] os principais estudiosos da biblioteconomia já reconhecem a especificidade de sua função e apontam a relação com o usuário (pesquisador, cientista, professor, aluno e funcionário) como sua maior missão.”

As bibliotecas e demais unidades de informação de acordo com Tarapanoff, Araújo Júnior e Cormier (2000, p. 92) podem ser definidas como:

[...] organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – em linha, pela Internet).

Segundo Pinto (1993, p. 135), as bibliotecas universitárias são:

instituições e, como tal, constituídas por um conjunto de funções responsáveis, que vão desde a localização, organização até a recuperação da informação para os usuários que dela necessitam. A sua estrutura organizacional está formada por departamentos denominados de divisões e seções. A cada departamento cabe a responsabilidade pelo desenvolvimento de algum produto e/ou serviço, formando uma cadeia até a sua execução final.

A biblioteca universitária está ligada a uma Instituição de Ensino Superior e, conseqüentemente, deverá seguir as diretrizes administrativas e políticas dessa instituição, tendo em função dessa contingência uma autonomia limitada. Fornecer apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão é sua missão (SOUSA; FUJINO, 2009).

A finalidade da biblioteca universitária está em auxiliar no que for solicitada, ao processo de pesquisa de alunos e professores (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005). Segundo Gomes e Barbosa (2003) esta comunidade acadêmica utiliza a biblioteca universitária para a produção e difusão do conhecimento.

Para Dib e Silva (2006, p. 21) a biblioteca universitária, “têm papel preponderante no desenvolvimento da sociedade, pois são mediadoras no processo de geração e produção do conhecimento.”

A biblioteca universitária possui outras funções mais básicas, além das já citadas, como aponta Fujita (2005, p. 4):

*Armazenagem do conhecimento:* desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;  
*Organização do conhecimento:* qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;  
*Acesso ao conhecimento:* a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Por isso devemos pensar não só em fornecer a informação, mas possibilitar o acesso simultâneo de todos.

Com base na literatura indicada acima, é possível observar a importância das bibliotecas universitárias na sociedade. A função principal das bibliotecas universitárias nas comunidades acadêmicas é possibilitar o auxílio à disseminação da informação, apoiando os usuários a transformar informação em conhecimento, já que estes são dois dos objetivos da universidade. O tema abordado na próxima seção será comunicação científica.

## 2.2 COMUNICAÇÃO CIENTÍFICA

A comunicação científica segundo Garvey (1979 *apud* MIRANDA; PEREIRA, 1996), pode ser definida como “o conjunto de atividades associadas à produção,

disseminação e uso da informação, desde o momento em que o cientista concebe uma idéia para pesquisar, até que a informação acerca dos resultados seja aceita como constituinte do conhecimento científico.”

Barbalho (2005, p. 125) define comunicação científica como a “promoção de intercâmbio de informações entre membros de determinada comunidade, a qual divulga os resultados de pesquisas efetivadas de acordo com regras definidas e controladas pelo contexto onde está inserida.” Na comunicação científica, a construção, a comunicação e o uso do conhecimento científico estão ligados, auxiliando no seu crescimento (WEITZEL, 2006). Canais formais e informais, utilizados pelos cientistas, constituem a comunicação científica, e sua função é informar os resultados obtidos nas pesquisas (LARA, 2006).

Acredita-se que a origem da comunicação científica ocorreu nos séculos V e IV a.C. por meio dos gregos. Sua forma de comunicação era oral, e pouco depois a forma escrita também passou a ser utilizada (MEADOWS, 1999).

A comunicação oral, também conhecida como comunicação informal, é a troca de informações entre pessoas durante uma conversa, podendo ser repassada diversas vezes (LE COADIC, 1996). Para Meadows (1999, p. 7), “uma comunicação informal é em geral efêmera, sendo posta à disposição apenas de um público limitado.” Pode ser constituída de forma pública e privada. A comunicação oral pública pode ser realizada através de conferências, colóquios e seminários. Já as de forma privada, surgem de conversas, telefonemas e correspondências (LE COADIC, 1996).

Comunicação escrita ou formal é a informação publicada, por exemplo, em livros e capítulos de livros, artigos de periódicos, relatórios técnicos (MUELLER, 1994). A informação dita como pública geralmente é disponível durante um grande período para um grande público (MEADOWS, 1999). Segundo Targino (2000, p. 10) “é função do documento formal persuadir e convencer a comunidade científica e a sociedade como um todo de que os resultados então divulgados devem ser aceitos como conhecimento válido e consolidado.” Segundo Mueller (1994, p. 312), “uma das características que distinguem os canais formais dos informais é a avaliação: a informação deve ser avaliada por outros cientistas antes da sua divulgação.”

A informação é de extrema importância para a comunicação, já que sem a informação, sua existência é nula. Targino (2000, p. 10) afirma que:

a comunicação é um ato, um mecanismo, é o processo de intermediação que permite o intercâmbio de idéias entre os indivíduos. A comunicação é um fenômeno natural e intrínseco ao homem, variando de acordo com as características dos grupos nos quais e entre os quais se efetiva.

A ciência também está ligada com a comunicação e atuam juntas. Sua definição segundo Ziman (1981, p. 105):

constitui um conjunto de conhecimentos *públicos*, aos quais cada pesquisador acrescenta sua contribuição pessoal, corrigida e purificada pela crítica recíproca. É uma atividade coletiva, na qual cada um de nós vai construindo sua parte por cima do trabalho realizado pelos nossos predecessores, numa colaboração competitiva com a dos nossos contemporâneos.

A literatura científica ocorre através de descobertas dos estudiosos e pesquisadores, fazendo um trabalho intelectual. Com esse conjunto de novas idéias, são criados artigos científicos, trabalhos de congressos, entre outros, que passam a ser divulgados publicamente (CAMPELLO; CAMPOS, 1993).

As pesquisas são realizadas por especialistas que compartilham determinados paradigmas que geralmente utilizam a mesma literatura e seguem os mesmos padrões metodológicos (KUHN, 2005). Esses especialistas formam comunidades científicas, cuja principal função é a produção do conhecimento científico (TARGINO, 2000). As comunidades científicas, segundo Costa (2000, p. 88), são definidas como “o agrupamento de pares que compartilham um tópico de estudo, desenvolvem pesquisas e dominam um campo de conhecimento específico.” Os relatos dos resultados dessas pesquisas são transformados em artigos, que são publicados em revistas científicas, também conhecidas como periódicos científicos. Os periódicos preferidos para a publicação são aqueles analisados e certificados pelos pares. De acordo com Mueller (2006, p. 27):

a comunidade científica concedeu às revistas indexadas e arbitradas (com peer review) o status de canais preferenciais para a certificação do conhecimento científico e para a comunicação autorizada da ciência e de-lhe, ainda, a atribuição de confirmar a autoria da descoberta científica.

É importante salientar que de acordo com Lara (2006, p. 405) “o periódico científico sustenta-se no princípio da validação do mérito científico pela comunidade científica, ou seja, só o que é revisado e aprovado pelos pares deve ser publicado.”

A diferença no uso dos termos “periódico científico” e “revista científica” relaciona-se aos profissionais: os bibliotecários utilizam a denominação “periódico

científico”; os pesquisadores, cientistas e estudantes optam pelo termo “revista científica” (STUMPF, 1998). Periódicos científicos, de acordo com Fachin e Hillesheim (2006, p. 28),

são todas ou quaisquer tipos de publicações editadas em números ou fascículos independentes, não importando a sua forma de edição, ou seja, seu suporte físico (papel, CD-ROM, *bits*, eletrônico, on-line), mas que tenham um encadeamento seqüencial e cronológico, sendo editadas, preferencialmente, em intervalos regulares, por tempo indeterminado, atendendo às normalizações básicas de controle bibliográfico.

Para Barbalho (2005, p. 128) são considerados como canais de disseminação da ciência, publicados em períodos de tempo predefinidos, “reunindo artigos de diversas autorias, e que apresentam rigor científico e metodológico.”

Os periódicos científicos surgiram no século XVII. O principal motivo para o início de sua utilização deve-se a exigências científicas. Os cientistas tinham a necessidade de um reconhecimento maior e mais rápido das suas descobertas científicas (BÉGAULT, 2009). Outras causas para o surgimento dos periódicos científicos podem ser arroladas, entre elas, de acordo com Meadows (1999, p. 7), “[...] expectativa de seus editores que teriam lucro; [...] para fazer novos descobrimentos era preciso que houvesse um debate coletivo. O motivo principal, contudo, encontra-se nessa necessidade de comunicação, do modo mais eficiente possível.”

A principal função dos periódicos científicos está no registro e na disseminação do conhecimento científico, com isso, aumenta a comunicação entre pesquisadores e as comunidades científicas, contribuindo para os avanços científicos (GONÇALVES; RAMOS; CASTRO, 2006). Miranda e Pereira (1996, p. 376) consideram os periódicos como veículos da produção científica, pois, “cumpre funções de registro oficial público da informação mediante a reconstituição de um sistema de editor-avaliador e de um arquivo público – fonte para o saber científico.”

Os periódicos científicos têm a função de disseminar e documentar as opiniões, idéias e resultados acadêmicos (GONÇALVES; RAMOS; CASTRO, 2006). Quando os estudos e resultados de pesquisa não são divulgados nos meios de comunicação científica, sua importância pode não ser reconhecida. Portanto, o periódico científico é o canal formal utilizado no processo de comunicação científica e a finalidade dos artigos que o compõem, é a de citação pela comunidade científica (GONÇALVES; RAMOS; CASTRO, 2006).

A revista científica, segundo Weitzel (2006, p. 84) “tornou-se o principal marco da constituição da estrutura da comunicação científica, pois surgiu dessa necessidade genuína de trocas de experiências científicas dos cientistas dos tempos modernos.” O que facilitou esta troca de experiências foi o início dos periódicos *on-line*. O processo de mudança do suporte tradicional do periódico científico para o suporte *on-line* foi possível graças ao uso das tecnologias de informação e comunicação (MEDEIROS; FACHIN; RADOS, 2008).

Com o grande volume de informações, as redes eletrônicas de informação, principalmente a Internet, são cada vez mais indispensáveis. Possibilita a facilidade da recuperação da informação e de forma rápida, quando antes o acesso era mais restrito (TARGINO, 2000).

O periódico científico se sobressai cada vez mais como fundamental no meio científico e as tecnologias de comunicação e informação (TICs) são de grande importância, como afirma Carelli e Giannasi-Kaimen (2009, p. 191), “o advento das tecnologias de comunicação e informação (TICs) consolidou o periódico legitimando-o como meio por excelência para o acesso, uso e produção de conhecimento científico.”

Portanto, quando se objetiva caracterizar as abordagens sobre os serviços de informação em bibliotecas universitárias, os periódicos são as fontes de informação mais indicadas visto sua importância como canal de comunicação científica.

A seguir serão abordados os serviços visto que representam o aspecto mais específico que será analisado nesta pesquisa do ponto de vista das bibliotecas universitárias.

## 2.3 SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O termo serviços recebe definições diversas na literatura. Para Paladini (1995, p. 57), serviço “refere-se a bens intangíveis, representados por ações desenvolvidas por terceiros em atendimento a solicitações específicas de atividades a executar.” Serviços, segundo Grönroos (2004, p. 65), são processos constituídos por uma

série de atividades mais ou menos intangíveis que, normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre o cliente e os funcionários de serviço e/ou recursos ou bens físicos e/ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidas como soluções para problemas do cliente.

Os serviços tem determinadas características. Santos (2000, p. 10) arrolam algumas dessas características:

**Intangibilidade.** Os serviços são intangíveis por natureza, ou seja, eles não podem ser tocados ou possuídos pelo cliente como os bens manufaturados. Logo, o cliente vivencia o serviço que lhe é prestado, o que torna mais difícil a avaliação do serviço pelo cliente, pois essa assume um caráter subjetivo.

**Produção e consumo simultâneos.** Nos serviços, a produção ocorre ao mesmo tempo que o consumo. Daí decorrem algumas outras implicações, como o fato dos serviços não poderem ser estocados e da necessidade do controle de qualidade ocorrer durante o processo, uma vez que não é possível se fazer inspeções como na indústria de manufatura. Eventuais erros que venham a ocorrer durante o processo são imediatamente percebidos pelo cliente.

**Participação do cliente.** Além da simultaneidade entre produção e consumo, o cliente participa do processo de produção, podendo não somente participar passivamente, mas também como co-produtor do serviço. Nos serviços, o cliente é quem inicia o processo de produção, pois o serviço só é produzido após sua solicitação. Assim, o grau de contato entre o cliente e a empresa é maior do que na produção de bens.

A principal característica de um serviço segundo Nascimento, Trompieri Filho e Barros (2005, p. 237), “é a interface, isto é, a interação simples e objetiva entre usuário e um sistema de produção.”

Os serviços nas bibliotecas podem ser agrupados em dois grupos: os serviços técnicos e os serviços aos usuários. Os serviços aos usuários dividem-se em dois grupos: serviços sob demanda e serviços de notificação. O primeiro grupo são os serviços que fornecem documentação e serviços de recuperação da informação. Os serviços de notificação são os serviços de disseminação da informação (LANCASTER, 1996).

Para Borges (2007), os serviços aos usuários podem ser agrupados em dois grupos: serviços de atendimento à demanda e serviços de antecipação à demanda. Serviços de atendimento à demanda seriam os aqueles mais específicos prestados aos usuários, por exemplo, levantamento bibliográfico e respostas técnicas, nesse tipo de serviço, o usuário procura a informação na biblioteca. Nos serviços de



antecipação à demanda, a biblioteca envia a informação ao usuário, são os casos de serviços de disseminação seletiva da informação e alertas bibliográficos.

Para que o serviço seja de qualidade, profissionais treinados e capacitados são de grande importância, para que o usuário sinta confiança e motivação para continuar utilizando os serviços da biblioteca.

As bibliotecas evoluíram nos últimos anos, principalmente após a introdução das tecnologias. Com o decorrer do tempo, o usuário passou a ser “cliente”, no qual colabora com sugestões para a melhoria dos serviços da biblioteca (SILVA; RADOS, 2002).

Os serviços das unidades de informação devem ser de qualidade, com o mínimo risco de erros, e de preferência o usuário deve ser atendido com rapidez. O usuário deve sentir confiança no serviço prestado no atendimento, principalmente sobre a informação adquirida (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO; BARROS, 2005).

Deve-se conhecer o usuário e observar seu comportamento, quais são os serviços que prefere ou não utilizar, quais são suas necessidades de informação. Dessa forma, é possível estabelecer quais as melhorias a serem realizadas nos serviços da biblioteca. Pesquisas de satisfação do usuário são essenciais para o aperfeiçoamento dos serviços (BORGES, 2007). A biblioteca para funcionar de forma adequada deve possuir recursos informacionais e profissionais treinados e capacitados para um bom atendimento às necessidades dos usuários (LANCASTER, 1996).

Guinchat e Menou (1994, p.486) ressaltam que:

a unidade de informação deve fazer todo o possível para conhecer bem as necessidades reais dos seus usuários e sua evolução, determinar o seu grau de satisfação e adaptar-se de acordo com isso. Além de estudos das necessidades e dos comportamentos, isto implica um contato pessoal tão estreito quanto possível com o usuário. Suas críticas, conselhos e sugestões devem ser solicitados e ouvidos.

A satisfação na prestação de serviços pode ser medida através de diversos critérios, entre eles pode-se indicar: a rapidez na prestação do serviço; a precisão das respostas fornecidas; a difusão efetiva da informação antes inexistente para o usuário; o fornecimento de todos os serviços solicitados (GUINCHAT; MENOU, 1994).

Para melhorar a qualidade dos serviços prestados o planejamento é um dos momentos mais importantes para as organizações. Nesse processo, como já visto,

os usuários tem participação importante, já que as unidades de informação devem funcionar de acordo com os usuários e suas necessidades (SILVA; RADOS, 2002). O processo do planejamento deve ser contínuo, pois possibilita definir objetivos, detalha as etapas necessárias para que estes sejam atingidos e prever os recursos indispensáveis para alcançar os objetivos. Entre as vantagens do planejamento estão: redução dos custos e riscos, segurança, facilidade de o controle e tranquilidade na tomada de decisões (ALMEIDA, 2000).

Com o decorrer do tempo, as bibliotecas universitárias passaram a ser responsáveis por fornecer serviços voltados a atender a necessidade de informação dos usuários e deixaram de ser apenas guardiãs do conhecimento. Cada biblioteca é diferente, possui usuários com necessidades distintas, por isso essa unidade de informação deve estar atenta e adequar seus serviços ao público.

Os principais serviços prestados nas bibliotecas universitárias, segundo Amboni (2002, p. 173), são:

- Sumários e alerta;
- Empréstimo domiciliar;
- Empréstimo entre bibliotecas;
- Disseminação da informação;
- Orientação ao usuário na recuperação de informações;
- Comutação bibliográfica;
- Consulta a base de dados;
- Treinamento de usuários;
- Reprografia;
- Normalização de trabalhos técnico-científico de acordo com a ABNT;
- Visita orientada;
- Novas aquisições;
- Catalogação na fonte;
- Mercado editorial.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção serão apresentados os procedimentos metodológicos referentes à pesquisa.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

De acordo com os seus objetivos, a pesquisa desenvolvida foi classificada como exploratória e descritiva. Exploratória porque permitiu que fossem levantadas hipóteses para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema em questão (GONSALVES, 2003). Este tipo de pesquisa oferece uma maior familiaridade com o problema, tornando-o mais claro (GIL, 1993). Neste caso, proporcionou uma maior familiaridade com as abordagens sobre a temática serviços em biblioteca universitária nos periódicos brasileiros de Biblioteconomia e Ciência da Informação. A pesquisa do tipo descritiva tem a finalidade de descrever as características do fenômeno estudado, estabelecendo relações entre variáveis (GIL, 1993). Ou seja, segundo Cervo e Bervian (1983, p. 55) “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los.” Assim, nesta pesquisa foram descritos os artigos e os autores dos textos que trataram de serviços em bibliotecas universitárias visando sua caracterização.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa foi classificada como documental. A pesquisa documental, segundo Cervo e Brevian (1983, p. 57), é realizada a fim de se poder descrever e comparar tendências, diferenças e outras características encontradas em materiais que ainda não passaram por esse processo de análise. Esse tipo de pesquisa utiliza materiais que ainda não receberam tratamento analítico, o pesquisador neste caso, desenvolve a sua análise (SEVERINO, 2007). Nesta pesquisa são analisados artigos que tratam da temática serviços em bibliotecas universitárias que ainda não receberam tratamento analítico na perspectiva sugerida nesta pesquisa.

Do ponto de vista da abordagem do problema, a pesquisa foi classificada como quali-quantitativa. Qualitativa de acordo com Minayo (2008, p. 21) “trabalha

com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes.” Seu objetivo é a compreensão, a interpretação correta do fenômeno (GONSALVES, 2003). A pesquisa quantitativa caracteriza-se através da fase de coletas e dados e da utilização de técnicas estatísticas. Seu objetivo é possibilitar uma análise e interpretação de dados de forma precisa, aumentando assim, a confiabilidade dos resultados encontrados (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

### 3.2 CARACTERIZAÇÃO DO *CORPUS* DA PESQUISA

O *corpus* da pesquisa foi constituído por artigos de periódicos nacionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação, indexados na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). A BRAPCI faz parte de um projeto financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), que tem como objetivo auxiliar estudos e propostas da área de Ciência da Informação. Atualmente a Base de Dados disponibiliza 30 periódicos nacionais impressos e eletrônicos da área (BASE..., 2010).

Para a constituição desse *corpus* foram adotados alguns critérios: em primeiro lugar considerou-se a pertinência efetiva da abordagem do artigo de acordo com o tema e os objetivos da pesquisa, isto é os artigos tinham que tratar de serviços de informação em bibliotecas universitárias e, em segundo lugar, a possibilidade de localização desses artigos, isto é os *links* para o acesso aos artigos deveriam estar ativos.

### 3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Para caracterização do *corpus* da pesquisa, os artigos foram descritos com base nas seguintes variáveis: artigos e revistas de sua publicação, artigos e linha de tempo de sua publicação, tipologia dos artigos, gênero dos autores, produtividade dos autores, vinculação profissional dos professores, titulação dos autores, categoria profissional.

Para a análise de conteúdo foi utilizada as técnicas de análise de conteúdo de Bardin (2010, p. 440) que segundo a autora visa “obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores

(quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”.

A análise de conteúdo proposta por Bardin (2010) desenvolve-se em três fases: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados. A pré-análise é a fase de organização, do surgimento das primeiras idéias para o desenvolvimento das operações no plano de análise. Esta fase geralmente possui três missões, como afirma Bardin (2010, p. 121) “a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final.” Na exploração do material são aplicadas as decisões tomadas durante a pré-análise. Na última fase, os resultados são tratados através de operações estatísticas simples. Segundo Bardin (2010, p. 127) “o analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos -, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas.”

## 4 RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados os resultados referentes à caracterização do *corpus* da pesquisa, à categorização e à análise de conteúdo das publicações.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DO *CORPUS* DA PESQUISA

Para a busca na base de dados, os termos utilizados para a recuperação dos artigos foram serviço (s) biblioteca (s) universitária (s), incluindo os campos, palavras-chave, título, resumo e autor. Na busca obteve-se a recuperação de 77 documentos que após leitura e análise, foram reduzidos para 28 artigos. Os 28 artigos constituíram desta forma, todos os artigos acessíveis que tratavam realmente do assunto nas revistas indexadas pela base de dados BRAPCI, em processo de busca realizado entre 20 a 30 de agosto de 2010.

#### 4.1.1 Artigos e revistas de sua publicação

Os artigos utilizados, indexados na base de dados BRAPCI, pertencem as seguintes revistas científicas e profissionais: Ciência da Informação, Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, Informação & Informação, Informação & Sociedade: estudos, Revista ACB, Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, Revista de Biblioteconomia de Brasília, Biblos, DataGramaZero e Encontros Bibli (ver Tabela 1).

Com relação à quantidade de artigos publicados por cada revista abordando a temática - serviços em biblioteca universitária - pode-se verificar que a revista com maior número de artigos, nove (32,15%) foi a Ciência da Informação. A Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, assim como a Revista Informação & Informação, ambas publicaram quatro (14,29%) artigos. Em seguida estão as revistas Informação & Sociedade: estudos com três artigos (10,71%) cada

e a Revista ACB e Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, ambas com dois artigos cada (7,14%). Os periódicos Revista de Biblioteconomia de Brasília, Biblos, DataGramaZero e Encontros Bibli, cada um possui apenas um artigo publicado.

O periódico que possui mais autores é Ciência da Informação, 26 autores representando 39,40% do total. A Revista Informação & Informação apesar do mesmo número de artigos publicados que a Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, quatro no total, possui um número maior de autores, dez no total (15,15%) e a Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação, sete autores (10,60%) no total. No periódico Informação & Sociedade: estudos, assim como a revista Biblos são cinco autores (7,57%) que assinaram os artigos, respectivamente. Nas Revistas ACB e de Biblioteconomia de Brasília são quatro os autores (6,06%) que assinaram os artigos, respectivamente. Na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação foram três (4,55%) os autores que assinaram os artigos. A DataGramaZero e a Encontros Bibli, cada uma dessas revistas possui um artigo e um autor com o tema serviços em bibliotecas universitárias.

**Tabela 1:** Produção sobre serviços nas bibliotecas universitárias nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil, identificação de revistas; número de artigos e número de autores

<b>Periódicos</b>	<b>Nº Artigos</b>	<b>%</b>	<b>Nº Autores</b>	<b>%</b>
Ciência da Informação (CI)	9	32,15	26	39,40
Revista Digital de Biblioteconomia. & Ciência da Informação (RDB&CI)	4	14,29	7	10,60
Informação & Informação (I&I)	4	14,29	10	15,15
Informação & Sociedade: Estudos (I&S)	3	10,71	5	7,57
Revista ACB (RACB)	2	7,14	4	6,06
Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (RBB)	2	7,14	3	4,55
Revista Biblioteconomia de Brasília (RBB)	1	3,57	4	6,06
Biblos (BB)	1	3,57	5	7,57
DataGramaZero (DGZ)	1	3,57	1	1,52
Encontros Bibli (EB)	1	3,57	1	1,52
<b>Total de artigos</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

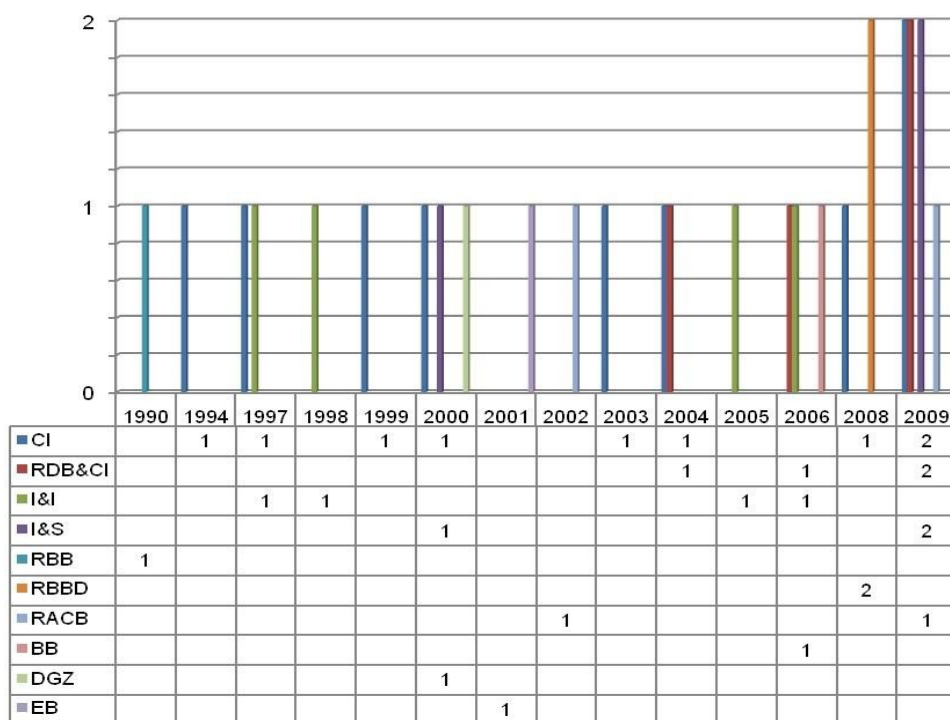
Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.1.2 Artigos e linha de tempo de sua publicação

Considerando os artigos e a linha de tempo de sua publicação (ver Gráfico 1), nota-se que entre os anos que foram publicados artigos sobre serviços em bibliotecas universitárias, indexados na base de dados BRAPCI, foi o ano de 2009 que obteve maior incidência. Os periódicos Ciência da Informação, Revista Digital de

Biblioteconomia & Ciência da Informação e Informação & Sociedade, cada um obteve dois artigos publicados no ano de 2009. Neste mesmo ano, a Revista ACB teve a publicação de um artigo.

A revista Ciência da Informação foi a que obteve maior número de publicações. Nos anos de 1994, 1997, 1999, 2000, 2003, 2004 e 2008 registrou um artigo em cada ano citado sobre o tema em questão. Em 2004 e 2006, a Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação publicou dois artigos, um em cada ano. O periódico, Informação & Informação teve quatro publicações nos anos: 1997, 1998, 2005 e 2006 com um artigo em cada ano. Informação & Sociedade foi o periódico que obteve um artigo publicado no ano 2000. A Revista Biblioteconomia de Brasília publicou apenas um artigo no ano de 1990, e foi o único artigo publicado neste ano entre todas as revistas. A Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação publicou dois artigos no ano de 2008. A Revista ACB além de um artigo publicado em 2009, registrou outra publicação no ano de 2002. As revistas Biblos, DataGramaZero e Encontros Bibli, cada uma também teve apenas uma publicação nos anos de 2000, 2001 e 2006.



**Gráfico 1:** Produção sobre serviços nas bibliotecas universitárias nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil: artigos e linha de tempo de sua publicação  
Fonte: dados da pesquisa.



#### 4.1.3 Tipologia dos artigos

Com relação à tipologia dos artigos, a maioria das revistas apresenta artigos de revisão de literatura, 13 no total (46,43%), em seguida com oito artigos (28,57%) estão os estudos de caso, com cinco artigos (17,85%) os relatos de experiência e com apenas dois artigos (7,15%), os relatos de pesquisa de levantamento (ver Tabela 2).

Os artigos de revisão são importantes na medida em que sistematizam a literatura já publicada sobre o assunto. Os artigos de estudo de caso que assumem a segunda posição são muito importantes para os serviços das bibliotecas, como afirma Vergueiro (2000, p. 11) “estudos de caso podem tornar mais fácil a avaliação da qualidade dos serviços prestados aos clientes.” As pesquisas com a temática, realizadas e publicadas nos periódicos da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, ainda são incipientes como mostram os dados levantados nesta pesquisa.

**Tabela 2:** Produção sobre serviços nas bibliotecas universitárias nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil, tipologia dos artigos

Tipologia dos artigos	CI	RDB&CI	I&I	I&S	RACB	RBB	BB	DGZ	EB	Total	%
Revisão de literatura	4	0	3	3	0	1	0	0	1	13	46,43
Estudo de caso	3	2	0	0	2	0	0	1	0	8	28,57
Relato de experiência	1	2	0	0	0	1	1	0	0	5	17,85
Levantamento	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	7,15
Total	9	4	4	3	2	2	1	1	1	28	100%

Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.1.4 Gênero dos autores

O número total de autores foi de 66, destes 43 (65,15%) pertencem ao sexo feminino e 23 (34,85%) ao sexo masculino. Na Tabela 3, observa-se que a revista Ciência da Informação foi a que mais obteve integrantes do gênero feminino, 16 no total e também maior número de autores (26). A revista Informação & Informação tem dez autores, sendo quatro mulheres e seis homens. A Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação possui sete autores no total, cinco mulheres e dois homens. As revistas Informação & Sociedade e Biblos tem cinco autores no total. A primeira possui a colaboração de três mulheres e dois homens e

a segunda cinco mulheres. A Revista de Biblioteconomia de Brasília e a Revista ACB ambas possuem quatro autores. Na primeira revista são quatro mulheres e na segunda duas mulheres e um homem. A Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação conta com duas autoras e um autor. As revistas DataGramaZero e Encontros Bibli, cada uma apresenta uma autora e um autor.

**Tabela 3:** Produção sobre serviços nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil, gênero dos autores

Especificação	CI	I&I	RDB&CI	I&S	BB	RBB	RACB	RBBB	DGZ	EB	Total	%
Feminino	16	4	5	3	5	3	4	2	1	0	43	65,15
Masculino	10	6	2	2	0	1	0	1	0	1	23	34,85
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa.

A prevalência de autores do sexo feminino reflete a realidade das áreas de Ciência da Informação e da Biblioteconomia no Brasil, onde grande parte dos profissionais dessa área pertencem a esse gênero.

#### 4.1.5 Produtividade dos autores

Considerando a produtividade dos autores (ver Tabela 4), Gregório Jean Varvakis Rados foi o autor com mais artigos publicados nos periódicos, três no total (4,55%). Em seguida, com dois artigos publicados estão quatro autores (3,03%): Claudio Henrique Schons, Maria Alice de França Rangel Rebello, Maria Imaculada Cardoso Sampaio e Murilo Bastos da Cunha. Os demais 55 autores (83,33%), possuem apenas 1 artigo publicado sobre serviços em bibliotecas universitárias na pesquisa efetuada na Base de Dados BRAPCI.

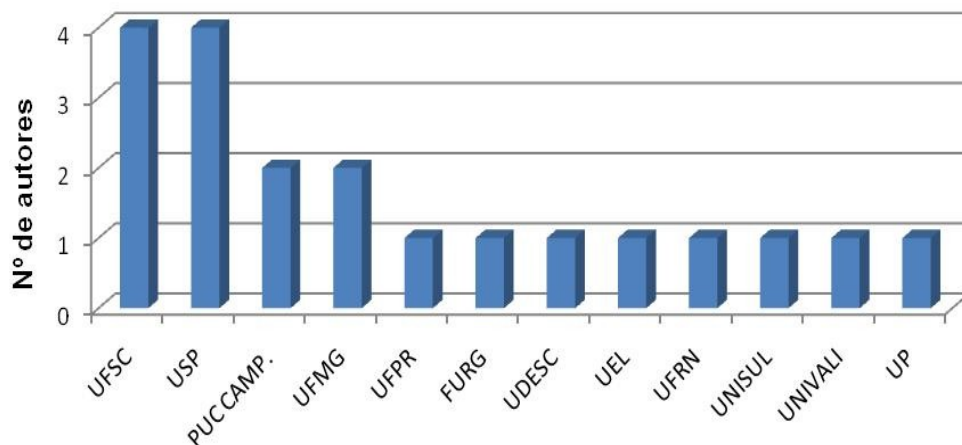
**Tabela 4:** Produtividade dos autores nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil, produtividade dos autores

Autores	Artigos	%
Gregório Jean Varvakis Rados	3	4,55
Claudio Henrique Schons	2	3,03
Maria Alice de França Rangel Rebello	2	3,03
Maria Imaculada Cardoso Sampaio	2	3,03
Murilo Bastos da Cunha	2	3,03
55 autores assinaram 1 artigo cada um	55	83,33
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.1.6 Vinculação profissional dos professores

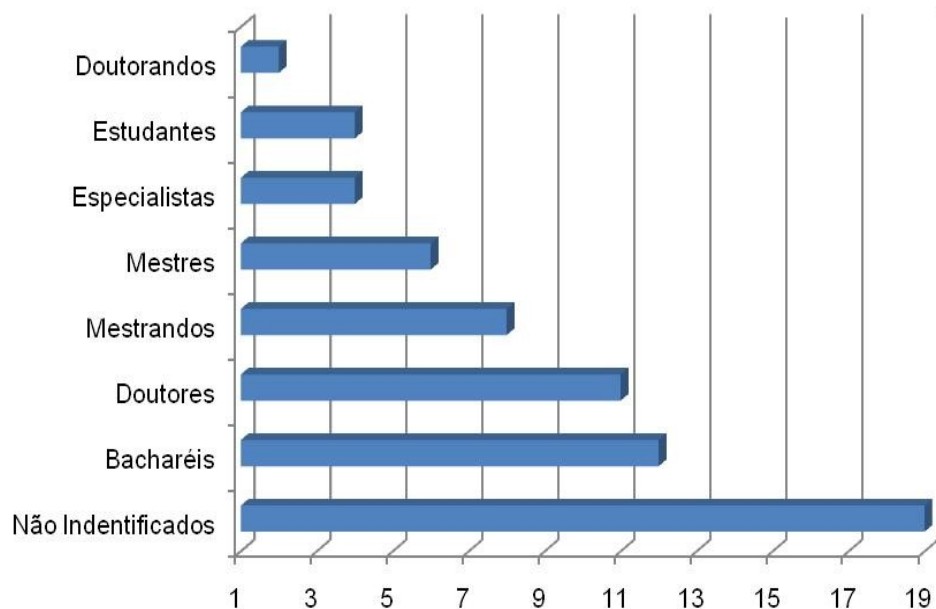
Em relação à vinculação profissional dos professores, do total de 66 autores, foi possível localizar nos artigos selecionados, informações de apenas 20 deles. Entre os artigos que contavam com a informação sobre a Instituição de ensino dos professores, quatro autores são docentes da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e da Universidade de São Paulo (USP). Dois autores estão vinculados à instituição Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC CAMP) e outros dois à Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). As demais instituições: Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Universidade Estadual de Londrina (UEL), Universidade Federal do Rio Grande de Norte (UFRN), Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) e a Universidade do Porto (UP), possuem um autor em cada instituição (ver Gráfico 2).



**Gráfico 2:** Produção sobre serviços nas bibliotecas universitárias nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil: vinculação institucional.  
Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.1.7 Titulação dos autores

Quanto à titulação dos autores, os bacharéis foram os que mais contribuíram com a produção dos artigos, 12 no total. Em seguida, estão os doutores com 11 artigos, mestrados com oito artigos, mestres com seis artigos, especialistas e estudantes ambos com quatro artigos e, os doutorandos com dois artigos publicados. Não foi possível identificar a titulação de todos os autores, do total de 66 autores, 19 deles não constavam tal informação nos artigos (ver Gráfico 3).

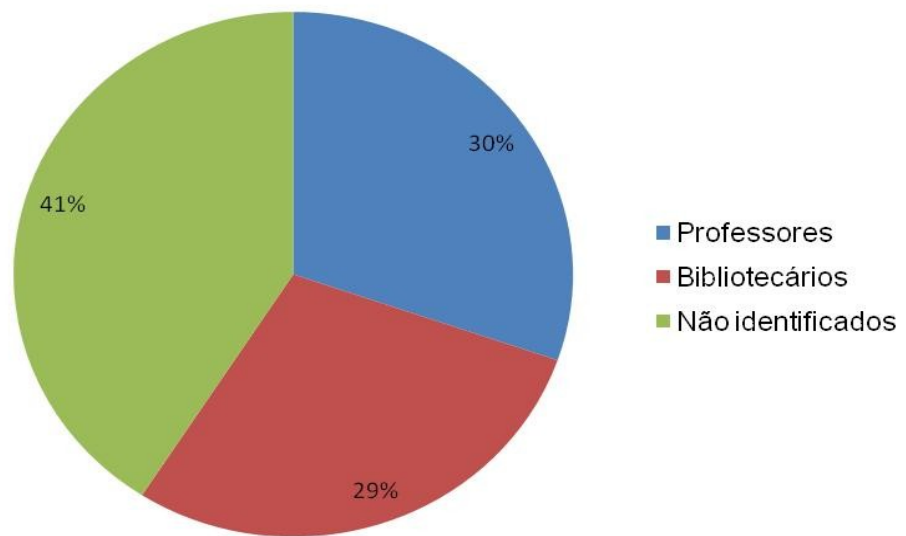


**Gráfico 3:** Produção sobre serviços nas bibliotecas universitárias nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil: titulação dos autores.

Fonte: dados da pesquisa.

#### 4.1.8 Categoria profissional

Com relação à categoria profissional dos autores, pode-se verificar no Gráfico 4, que 20 autores são professores (30%), 19 (29%) são bibliotecários e 27 (41%) autores não foi possível localizar a informação nos artigos a esse respeito.



**Gráfico 4:** Produção sobre serviços nas bibliotecas universitárias nas revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil: categoria profissional.  
Fonte: dados da pesquisa.

## 4.2 CATEGORIZAÇÃO DOS ARTIGOS

Nesta seção serão apresentadas as categorias em que foram divididos os artigos que compõem o *corpus* da pesquisa. Os artigos integrantes de cada categoria apresentam semelhanças em seus conteúdos.

### 4.2.1 A qualidade em serviços

Uma das preocupações das bibliotecas universitárias está em manter ou melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários. Silva e Rados (2002, p. 201) lembram que cada cliente, percebe a qualidade de forma diferente:

a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parecer ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e seus serviços. Muitas vezes esta diferença implica até mesmo o “estado de espírito do cliente” no momento da prestação do serviço; sendo assim, as pessoas possuem padrões diferentes de qualidade.

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 249) “a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com a expectativa do serviço desejado.” Lovelock e Wright (2002, p. 107) complementam que:

antes que os clientes comprem um serviço, eles possuem uma expectativa sobre a qualidade do serviço, com base em necessidades individuais, experiências passadas, recomendações de terceiros e propaganda de um fornecedor de serviços. Após comprarem e consumirem o serviço, os clientes comparam sua qualidade esperada com aquilo que realmente receberam.

A biblioteca que pretende oferecer serviço de qualidade deve conhecer as preferências, necessidades e expectativas dos usuários, com isso, a satisfação do usuário será maior.

A qualidade nos serviços deve iniciar no processo de fornecimento do serviço, evitando assim, eventuais problemas. Por exemplo, o tempo que o usuário espera demasiadamente a prestação de um serviço, é o caso de uma consequência que não pode ser reparada (VERGUEIRO, 2002).

A avaliação da qualidade dos serviços na unidade de informação é percebida de imediato. Através da expressão facial do usuário, de satisfação ou frustração, pode-se compreender se a sua necessidade de informação está sendo atendida durante o momento da realização do serviço. A biblioteca deve oferecer um serviço de qualidade, rápido e eficaz, com o mínimo de erros possíveis (NASCIMENTO; TROMPIERI FILHO; BARROS, 2005). Constantemente deve-se analisar como está a qualidade nos serviços da unidade de informação, com isso, novos estudos e propostas são realizados.

Nesta categoria referente à qualidade de serviços foram enquadrados dez dos artigos do *corpus* da pesquisa que tratam de metodologias desenvolvidas para esse fim, conforme resumo apresentado a seguir:

As autoras Vital e Floriani (2009), no artigo *Metodologia para planejamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação*, constroem uma metodologia para o gerenciamento dos processos de serviços em unidades de informação. Denominada de metodologia para planejamento estratégico e gestão em unidades de informação (METUNI), foi dividida em quatro etapas (diretrizes operacionais, diagnóstico, definição de estratégias e controle e avaliação). Esta

metodologia visa possibilitar um planejamento e gestão adequados na prestação de serviços nas bibliotecas universitárias.

No artigo *A importância da gestão de filas na prestação de serviços: um estudo na BU/UFSC*, Schons e Rados (2009) analisam o processo de formação de filas e descrevem procedimentos para amenizar a sensação de tempo de espera pelo usuário. O estudo realizado na biblioteca universitária da UFSC teve como objetivo analisar o serviço de empréstimo e devolução de materiais da biblioteca. Três cenários foram analisados com diferentes variáveis e tempos de configuração. Os autores concluem que em horários de pico, o mais indicado é que cada atendente possua uma fila própria para o atendimento, assim, o tempo de espera é menor, agilizando o serviço e satisfazendo o usuário.

Os autores Freitas, Bolsanello e Viana (2008) identificaram no artigo *Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual*, as fraquezas, as potencialidades e os aspectos críticos que devem ser considerados para melhorar a qualidade dos serviços prestados. A biblioteca universitária do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Estadual do Norte Fluminense (Uenf) foi analisada, utilizando o modelo Servqual. Os serviços da biblioteca foram analisados de acordo com a opinião dos alunos. O questionário foi realizado em duas partes, primeiro teve como foco as expectativas dos usuários quanto ao serviço prestado por uma biblioteca ideal, e a segunda parte, contava com a opinião dos usuários em relação aos serviços prestados na biblioteca do CCT. Os autores relatam que o resultado da pesquisa foi repassado ao bibliotecário responsável. O bibliotecário apontou sua opinião e explicou o porquê de alguns serviços não estarem satisfazendo as necessidades dos usuários, com exemplo menciona o caso do horário de atendimento reduzido da biblioteca, “atualmente o quadro de horários da biblioteca é insuficiente, e não existe funcionário lotado na biblioteca para trabalhar a noite.” Os autores mencionam que um dos motivos observados para a redução da qualidade dos serviços se deve ao fato do aumento da quantidade de alunos no CCT.

No artigo, *A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo*, os autores Silva, Schons e Rados (2006) propõem um modelo de gestão, por meio da análise de administração de serviços. O modelo de gestão é baseado em requisitos para o bom funcionamento de uma biblioteca universitária, tais como garantia da eficiência e eficácia nos serviços prestados. Os autores sugerem que

serviços tradicionais realizados na biblioteca podem ter melhorias quando são disponibilizados de forma virtual, melhorando a qualidade dos serviços e satisfazendo o usuário. Também mencionam que manter contato com o usuário é importante para observar suas necessidades e que, com isso, a prestação do serviço pode ser ajustada, aumentando a satisfação dos usuários e, consequentemente, a qualidade dos serviços prestados.

No próximo trabalho, *PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP*, Sampaio et al. (2004), relatam a experiência com a implantação do PAQ em quatro bibliotecas da USP e apresentam parte dos resultados obtidos na pesquisa utilizando o modelo Servqual. No primeiro estudo, realizado por meio de levantamento de opinião dos usuários em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas, foram identificados pontos fortes e fracos nos serviços e produtos oferecidos. O estudo observou importância da implantação de um programa efetivo para a avaliação da qualidade dos produtos e serviços. O questionário e a entrevista, baseados no modelo Servqual, foram os instrumentos adotados para coleta de dados. Os autores no estudo ressaltam a importância de implementar sistemas para a avaliação da qualidade, pensando no atendimento ao usuário.

O artigo de Rebello (2004), *Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do hospital universitário da Universidade de São Paulo*, relata a experiência de uma pesquisa realizada, no ano de 2002, na biblioteca utilizando o modelo Servqual. No ano de 2001, o Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ) foi implantado nas bibliotecas do sistema SIBi/USP. A autora descreve que após a análise dos instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários, medidas foram tomadas para atender a necessidade dos usuários e esclarecer sobre alguns serviços. Por exemplo, a autora afirma que foi realizado um “esclarecimento aos usuários no serviço de comutação de que a demora se deve à outra biblioteca, à biblioteca que nos fornece a informação ou o material para atender nossa unidade.”

No artigo *Gerenciando processos de serviços em bibliotecas*, Santos, Fachin e Varvakis (2003), apresentam uma técnica de gestão de processos para auxiliar na melhoria da qualidade de serviços em bibliotecas. A técnica criada é a Servpro, que tem por objetivo, mapear o processo do serviço através da opinião do usuário. O Servpro foi aplicado na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa



Catarina, através de entrevistas com os funcionários da biblioteca e observações nos processos selecionados para a aplicação. Os autores lembram que a técnica foi aplicada em processos de serviços existentes. A aplicação do Servpro na biblioteca apresentou vantagens, como a descrição da experiência de serviço do ponto de vista do usuário, com isso, a biblioteca pode compreender como o usuário vê o processo, mantendo o foco no usuário e na melhoria da qualidade dos serviços. Concluem que a aplicação do Servpro pode ser aplicada em outras bibliotecas, apesar de da aplicação realizada apenas da biblioteca da UFSC.

O autor Marcial (2001), no artigo *Modelo de operación de la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología Del Instituto Politécnico Nacional*, propõe um modelo de operação para a biblioteca, com o objetivo de melhorar a qualidade, o impacto e a cobertura dos serviços de informação. O autor menciona quais os novos desafios que a biblioteca enfrenta para melhorar a qualidade, o impacto e a cobertura dos serviços de informação e dentre eles destaca: possibilitar acesso remoto a documentos, evolução da biblioteca tradicional para a automatizada e eletrônica, possibilitar a avaliação dos serviços da biblioteca.

Silva (2000), no artigo *Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos*, descreve que a análise dos objetivos operativos podem auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas universitárias. A autora apresentou alguns instrumentos utilizados para a melhoria dos serviços, como é o caso do Servqual.

No artigo *Tendências de reconfiguração dos serviços de informação de bibliotecas universitárias em função dos novos padrões de gestão*, Santos et al. (1997) analisam as principais preocupações estratégicas de uma biblioteca universitária. Os autores enfatizam que os serviços de informação devem coincidir com os objetivos da biblioteca e devem estar voltados para atender as necessidades dos usuários.

#### 4.2.2 Tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias

Com a evolução da Internet e o grande aumento da sua utilização, é permitido ao usuário acessar diretamente os documentos eletrônicos, independentemente de sua localização. As tecnologias estão cada vez mais

presentes nas unidades de informação e facilitam os serviços desenvolvidos pelas bibliotecas fornecendo informações mais rápidas aos usuários, como indica Belluzzo (2005, p. 29):

é indiscutível que, na última década em particular, a evolução tecnológica teve um profundo impacto nas bibliotecas e serviços de informação e alterou de forma acentuada as formas e métodos de trabalho dos seus profissionais, surgindo em decorrência as Bibliotecas Virtuais e a necessidade de desenvolvimento de novas competências para a compreensão e inserção das pessoas nesses espaços que caracterizam a Era Digital em que se encontra a sociedade, destacando-se dentre elas a “competência em informação”.

Para Santos (2006, p. 72) as tecnologias devem ser consideradas como “ferramentas básicas de trabalho dentro de uma unidade de informação, uma vez que o processamento, gerenciamento, recuperação e a disseminação da informação através destas tecnologias são mais eficientes e eficazes.” Morigi e Pavan (2004, p. 122) afirmam que:

as bibliotecas universitárias caminham para uma dependência quase total do emprego das tecnologias de informação e comunicação e dos processos automatizados inerentes a essas tecnologias. Diante desta realidade, é quase impossível imaginar as tarefas de rotina realizadas em uma biblioteca sem o auxílio de processos automatizados [...]

A utilização das tecnologias da informação auxilia na divulgação dos serviços da biblioteca. A busca pela informação torna-se mais prática para o usuário, que no momento que se desloca para a biblioteca, já identifica onde localizar a informação.

Nesta categoria foram enquadrados doze artigos que tratam de tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias, conforme descrito abaixo:

Os autores de *Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema*, Carvalho e Silva (2009) analisam o impacto das tecnologias digitais nos serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias. Comentam que a preocupação das bibliotecas é a melhoria dos serviços oferecidos aos usuários. Afirmam que, com o decorrer dos anos, a informação mudou de suporte e as tecnologias da informação e comunicação contribuíram para as transformações nas bibliotecas, visto que o atendimento passou a ser não apenas presencial, mas também virtual. Os autores apontam que as tecnologias digitais estão presentes nas bibliotecas através de catálogos *on-line*, bases de dados e serviços virtuais.

No artigo *Organização da informação em portais de bibliotecas universitárias*, as autoras Benine e Zanaga (2009) avaliaram dois portais de bibliotecas

universitárias integrantes da Comunidade Virtual de Aprendizagem da Rede das Instituições Católicas do Ensino Superior (CVA-RICESU) e constataram algumas inadequações. As informações disponíveis nos portais, segundo as autoras, não estão organizadas para facilitar o acesso dos usuários às informações. As autoras alertam sobre a importância de uma estrutura informacional e uma hierarquia definida nesses portais. Afirmam que os dois portais possuem informações sobre os serviços, mas alegam que deveria haver um padrão na disponibilização das informações.

Schweitzer (2008) apresenta no artigo *O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki*, as atividades desenvolvidas durante seu estágio curricular na biblioteca. Aponta que através da tecnologia *wiki*, a qualidade nos serviços de referência pode progredir, já que “a *wiki* é uma ferramenta de escrita colaborativa na web e possibilita que várias pessoas, separadas geograficamente, possam participar da criação e edição de um texto simultaneamente.” A tecnologia é importante para aproximar os usuários dos serviços disponíveis nas bibliotecas.

Dziekaniak et al. (2006), no artigo *Avaliação de websites de bibliotecas universitárias da região sul*, avaliaram *sites* de bibliotecas universitárias e aplicaram entrevistas com os usuários para conferir a satisfação dos mesmos com essa prestação de serviço dessas bibliotecas. Observaram que a maioria dos universitários não costuma utilizar *sites* de bibliotecas. Com relação à pesquisa realizada sobre os serviços disponibilizados, os resultados foram considerados insatisfatórios, pois em muitos *sites*, os serviços mais simples que são prestados nas bibliotecas não estão no ambiente virtual, como por exemplo o serviço do COMUT. Concluem que é importante a presença do bibliotecário para auxiliar no planejamento do *site* e é necessária a ampliação de serviços e produtos *on-line*.

Tomaél (2005) no artigo *Redes de informação: o ponto de contato dos serviços e unidades de informação no Brasil* verificou os *sites* das principais bibliotecas universitárias nacionais e identificou a participação brasileira em 41 redes. No artigo foram criadas categorias de acordo com a função de cada rede. Observa que a Internet auxiliou na melhoria das redes, como é o caso dos portais, nos quais é possível organizar e fornecer produtos e serviços. A autora conclui que a

participação em redes é fundamental para que os serviços e as unidades de informação possam atender as expectativas e necessidades dos usuários.

Prado e Abreu (2002), no artigo *Informatização das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina: cenário*, relatam uma pesquisa realizada com a finalidade de levantar se as bibliotecas universitárias desse Estado estão informatizadas. Os autores enfatizam que após a automação, novos serviços devem ser oferecidos visando beneficiar os usuários e as bibliotecas. Concluem que “o cenário da informatização das BU’s do Estado de Santa Catarina pode ser considerado excelente, uma vez que, do universo analisado, 57.9% das bibliotecas já se encontravam totalmente informatizadas e 36.8% estão em fase de informatização”.

No artigo *Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância – uma questão ainda não resolvida*, Mueller (2000) alega que a oferta de cursos a distância está crescendo e que o computador e a Internet foram os grandes facilitadores dessa ampliação de oferta de cursos. Como a evolução da educação a distância tem ocorrido muito rapidamente pode-se compreender que é difícil atender a todas demandas desses novos alunos, principalmente quanto à adequação dos serviços tradicionais para esse novo modelo de ensino, apesar de existir essa necessidade e ser uma meta a ser atingida. Para que ocorra mais eficiência nesses cursos, segundo a autora, é necessário que sejam inclusos serviços bibliotecários no planejamento dos cursos, trazendo mais satisfação aos alunos.

No artigo *Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010*, Cunha (2000) analisa os principais aspectos e fatores que no ano de 2010 terão, na sua visão, maiores impactos na biblioteca universitária. Um dos pontos de destaque, segundo o autor, será o serviço de referência, que mesmo com toda a tecnologia disponível ele aposta que o bibliotecário continuará participando diretamente desse serviço, pois muitos usuários ainda encontram dificuldades em localizar informações relevantes. O autor considera que a implantação das redes possibilita aos usuários mais facilidade de acesso aos serviços de informação.

O autor Cunha (1999), no artigo, *Desafios na construção de uma biblioteca digital*, analisa os principais aspectos que devem ser considerados no momento da implantação de um projeto de biblioteca digital. O autor acredita que a biblioteca digital pode facilitar os serviços de desenvolvimento de coleções e aquisição. As

atividades de educação do usuário, de acordo com o autor, devem executadas pelo serviço de referência que deverão adaptar-se a essa nova fase da biblioteca digital. O ambiente digital irá exigir da biblioteca universitária uma equipe mais treinada e passará por algumas dificuldades no início desse processo.

No artigo *O impacto do uso de bases de dados sobre o serviço de referência, com ênfase na comutação bibliográfica*, as autoras Sampaio e Sabadini (1998), abordam o impacto do uso de bases de dados oferecido pelo Serviço de Biblioteca e Documentação do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. Os autores explicam que com a assinatura de base de dados em CD-ROM, o serviço de referência tornou-se mais dinâmico e interativo. Muitos usuários preferem o serviço de Comutação Bibliográfica para ter acesso ao documento na íntegra. As autoras concluem que as bases de dados auxiliam a biblioteca, transformando em um organismo mais dinâmico e participativo.

Os autores Silva, Márdero e Claudio (1997), no artigo *Acompanhamento das bibliotecas brasileiras na Internet*, descreveram uma pesquisa feita pelo Grupo de Trabalho sobre Bibliotecas Virtuais, identificando e classificando os endereços eletrônicos de bibliotecas brasileiras na Internet. Os autores percebem que a maioria dos *sites*, 190 no total, possui apenas informações sobre a instituição e 21 *sites* oferecem serviços, como: acesso ao catálogo da biblioteca ou permitem a recuperação de textos completos.

Silva et al. (1990) apresentam no artigo *Cadastramento de usuários em biblioteca universitária utilizando microcomputador*, um sistema de cadastramento automatizado de usuários para a utilização dos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná. O sistema trouxe vantagens a instituição, principalmente para recuperar de forma precisa e uniforme, informações para melhor acompanhamento entre usuários e Sistemas de Bibliotecas da instituição.

#### 4.2.3 Capacitação de profissionais

O relacionamento dos bibliotecários está cada vez mais interativo com os usuários, principalmente após o avanço das tecnologias, resultando em facilidades

de acesso à informação e de comunicação com a biblioteca. Para satisfazer as necessidades dos usuários, os profissionais devem continuar a realizar aperfeiçoamento profissional por meio de cursos de capacitação. Segundo Crespo, Rodrigues e Miranda (2006, p. 3), a capacitação pode ser definida como “as atividades educacionais que têm por objetivo atualizar e desenvolver o conhecimento e as habilidades profissionais, de forma a permitir ao profissional um melhor desempenho da sua função.” Morigi e Pavan (2004, p. 121) complementam que:

a introdução das tecnologias altera as relações dos bibliotecários e as suas práticas, trazendo mudanças na forma de sociabilidade e modificando o perfil deste profissional. Essas transformações fazem com que se reestruture ou se crie uma nova identidade coletiva do profissional. As mudanças tecnológicas e as novas sociabilidades acarretam uma nova forma de articulação, relação e apreensão do conhecimento destes profissionais

Novos campos de atuação devem ser assumidos pelos bibliotecários, desenvolvendo diversas funções, dominando as ferramentas, os serviços disponíveis e as tecnologias da informação. A sociedade está reconhecendo a importância de um profissional mediador da informação (COELHO, 2010). Dias et al (2004) complementa que a atuação do bibliotecário:

tem como ponto forte interações pessoais intensas, o que exige que esteja capacitado para executar, com habilidade e competência, atividades e processos sob sua responsabilidade, com a qualidade desejada. Para tanto, há necessidade de se priorizar o trabalho em equipe, valorizar o aprendizado contínuo e o desenvolvimento de atitudes para que possam acompanhar as mudanças evolutivas das organizações e da sociedade.

O bibliotecário deve estar em constante atualização, obtendo assim, maior capacitação para atuar como educador, habilitando os usuários a utilizarem os serviços disponíveis nas bibliotecas universitárias da maneira mais produtiva possível.

Nesta categoria: capacitação dos profissionais em bibliotecas universitárias foram enquadrados três artigos conforme são apresentados a seguir:

A autora Silveira (2009), no artigo *Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões*, apresenta uma síntese de alguns estudos realizados sobre a gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias, a fim de auxiliar os administradores da unidade de informação e contribuir para a melhoria

de bibliotecas universitárias. A autora enfatiza que os trabalhos selecionados sugerem mudanças nos gerentes das bibliotecas. O bibliotecário e a instituição devem manter-se atualizados para que os serviços sejam executados de acordo com a necessidade dos usuários.

No artigo *Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia*, Paula e Carvalho (2009) propõem uma disciplina que ajude na formação do bibliotecário para o atendimento de pessoas com deficiência em bibliotecas universitárias. Uma das sugestões propostas, é que a qualidade aos serviços oferecidos deve constar nessa disciplina. Os autores destacam dois programas de acessibilidades criados em bibliotecas universitárias, o Programa de Acessibilidade da PUC-Campinas (ProAces) e o Laboratório de Acessibilidade da Unicamp (LAB) e quais as tecnologias e serviços oferecidos aos alunos com deficiência. Os dois programas contam com o principal objetivo de promover acessibilidade nos serviços oferecidos na biblioteca.

No artigo *Pólos tecnológicos e bibliotecas universitárias: um novo desafio para os bibliotecários?*, Montalli (1994) discute o papel de bibliotecas universitárias e outras instituições localizadas junto a empresas nos pólos tecnológicos e quais os tipos de serviços de informação adequados. A autora observa que a informação não é utilizada de forma adequada, e como os serviços de informação tecnológica são diferentes dos serviços na área de informação científica, se percebe que muitos bibliotecários não são treinados adequadamente na graduação para gerir esses serviços. A autora menciona que as empresas de pólos tecnológicos estão compreendendo a importância da informação, e a biblioteca universitária está sendo considerada como prestadora de serviços de informação.

#### 4.2.4 Capacitação de usuários

Com o advento da tecnologia, os usuários ficaram mais independentes para realizar a busca da informação, obtendo o acesso mais facilmente. O bibliotecário está mudando e se adaptando as novas necessidades dos usuários, atuando como educador, capacitando os usuários para a recuperação da informação por meio das tecnologias de informação. Os bibliotecários criam programas educativos nas bibliotecas para desenvolver competências nos usuários para a elaboração de

estratégias de busca, visando o aproveitamento de todos os recursos disponíveis (CUENCA; NORONHA; ALVAREZ, 2008).

A formação de usuário, segundo Oliveira (2000, p. 2), pode ser definida como: “processos educativos que propiciam um melhor conhecimento e desenvolvimento de atitudes e habilidades na utilização dos recursos, dos serviços e das fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, ou em meios eletrônicos [...]”.

A capacitação possibilita ao usuário ser informado dos recursos e serviços disponíveis nas bibliotecas, o que o torna mais independente no momento da busca da informação. Segundo Oliveira (2000, p. 2) “quando os usuários desenvolvem suas habilidades de uso dos instrumentos de referência, conhecem os recursos, serviços e fontes informacionais constantes nas bibliotecas e centros de informação, podem usufruí-los de forma mais eficaz”.

Fazem parte desta categoria dois artigos de serviços para capacitação de usuários em biblioteca universitária conforme descritos a seguir:

Ronchesel e Pacheco (2008) estudaram no artigo *Diretrizes para cursos a distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias*, os procedimentos que devem ser tomados e os conteúdos relevantes para a capacitação de usuários, um tipo de serviço oferecido através da educação a distância. Os autores consideram que as diretrizes ofertadas para a elaboração de cursos a distância referente à capacitação de usuários “compreendem um planejamento que envolve a política de prestação de serviços da biblioteca universitária e uma análise das características e necessidades de informação de seus usuários”. Este tipo de capacitação, segundo os autores, promove uma interação maior entre as bibliotecas universitárias e os usuários, incentivando o uso de serviços e produtos oferecidos pela mesma.

No artigo *Biblioteca universitária proativa*, Raposo e Santo (2006) apresentam programas que visam manter a postura proativa do sistema mediante a necessidade de informação dos usuários, nas bibliotecas do Sistema de Bibliotecas do Centro Universitário da Cidade do Rio de Janeiro (Univer Cidade). As autoras mencionam que o grande problema enfrentado é que a maioria dos alunos possui dificuldade para utilizar os serviços disponíveis em formato digital, um sintoma evidente de exclusão digital. Para minimizar este problema, bibliotecários realizam treinamento



com os usuários da biblioteca, explicando como funciona a biblioteca e seus serviços.

#### 4.2.5 Serviços em bibliotecas universitárias e o direito autoral

As bibliotecas universitárias fornecem diversos tipos de serviços aos seus usuários, entre eles, estão os serviços de difusão da informação. Neste serviço são repassadas informações ou o acesso dos usuários as informações. A difusão da informação pode ser feita através da consulta local, empréstimo, empréstimo entre bibliotecas, circulação de periódicos, fornecimento de fotocópias, entre outros. Mais popularmente conhecido como *xerox*, este tipo de serviço está presente em muitas bibliotecas universitárias (GUINCHAT; MENO, 1994) o que leva a preocupação quanto à questão de direito autoral. Nesta categoria está enquadrado um artigo que mostra preocupação com a questão conforme pode ser verificado abaixo:

No artigo *Direito à informação e direitos autorais: desafios e soluções para os serviços de informação em bibliotecas universitárias*, os autores Gama e Garcia (2009) discutem a relação entre o direito autoral e o direito à informação. Apresentam soluções existentes ou em desenvolvimento para as bibliotecas universitárias garantindo ou diminuindo os impasses do direito autoral e o direito à informação. Um dos exemplos citados é a fotocópia (*xerox*), que é um serviço que facilita o acesso à informação, mas por outro lado, muitas vezes, deixa a desejar quanto à questão dos direitos autorais.

### 4.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS ARTIGOS

Nesta seção serão apresentadas as análises das categorias: a qualidade em serviços, tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias, capacitação de profissionais, capacitação de usuários, serviços em bibliotecas universitárias e o direito autoral.

Em relação à categoria *A qualidade em serviços*, alguns aspectos são considerados essenciais para o melhor atendimento aos usuários. Silva (2000) nesta

concepção, afirma que a análise dos objetivos operativos auxilia na melhoria da qualidade dos serviços prestados nas bibliotecas universitárias. Santos et al. (1997) mencionam que os serviços de informação devem coincidir com os objetivos da biblioteca. Vital e Floriani (2009) acreditam que a construção da nova ferramenta METUNI, permitirá à biblioteca o planejamento do gerenciamento dos serviços, oferecendo assim, serviços com mais qualidade. Silva, Schons e Rados (2006) também propõem um modelo de gestão através da análise de administração de serviços para a melhoria da qualidade em serviços. A biblioteca deve utilizar uma política de gestão de acordo com seus objetivos. Silva, Schons e Rados (2006, p.16) afirmam que:

[...] as bibliotecas universitárias necessitam monitorar e aprimorar constantemente suas políticas de gestão, uma vez que fatores como satisfação dos usuários, qualidade em serviços, gerenciamento eficiente da produção entre outros, são fundamentais para o sucesso e sobrevivência em longo prazo.

Os autores Santos, Fachin e Varvakis (2003) seguem com esse pensamento a respeito de novas técnicas para proporcionar qualidade aos serviços. Apresentam uma técnica de gestão de processos, denominada de Servpro. Tal técnica objetiva, com auxílio da opinião do usuário, a análise dos processos do serviço da biblioteca. O Servpro abrange apenas os processos em que existem a participação de usuários, isto é, analisam-se os processos de prestação de serviço aos usuários. Marcial (2001) propõe um modelo de operação para a biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología Del Instituto Politécnico Nacional, com o intuito de melhorar os serviços.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008); Sampaio et al. (2004) e Rebello (2004), relatam experiências em bibliotecas universitárias, nas quais foram realizados estudos para avaliar os serviços disponíveis utilizando o modelo Servqual, através da opinião dos usuários. Freitas, Bolsanello e Viana (2008) ressaltam a importância da contribuição da avaliação dos serviços na biblioteca universitária do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Estadual do Norte Fluminense (Uenf), mas relatam que:

[...] apenas a avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma determinada biblioteca em um período específico, segundo o ponto de vista de uma amostra de usuários-alunos. Os resultados obtidos não podem ser generalizados para outras situações. Neste sentido, uma análise mais

conclusiva pode ser obtida a partir da continuidade das avaliações, realizadas periodicamente. Além disso, seria importante “ouvir a voz” dos clientes internos (funcionários e bolsistas) da biblioteca (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008, p. 99).

Sampaio et al. (2004) expõem que mesmo que a biblioteca apresente seus pontos fracos no momento da pesquisa, é necessário implementar sistemas de avaliação da qualidade. Os autores complementam que é essencial focar “[...] sua atenção para o serviço-fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário” (SAMPAIO et al, 2004, p. 148). Este ponto de vista também é mencionado no artigo de Rebello (2004), que é uma das autoras do artigo de Sampaio et al. Rebello (2004) enfatiza que o serviço oferecido na biblioteca, com base na concepção do usuário, teve impacto positivo. Schons e Rados (2009) mencionam a análise do processo de formação de filas de uma biblioteca e descrevem procedimentos para amenizar a sensação de tempo de espera pelo usuário. As possibilidades de melhorias nos serviços reduzem falhas e aumentam a satisfação do usuário.

Os modelos utilizados para a análise da qualidade nos serviços de bibliotecas universitárias estão focados em descobrir quais as expectativas dos usuários, quanto mais próximas dessas expectativas as unidades de informação estão, maior será a probabilidade de reconhecimento quanto à qualidade de seus serviços.

Na categoria *Tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias*, percebe-se que a implantação de tecnologias trouxe benefícios às unidades de informação. Entre os artigos analisados nesta categoria, no mais antigo, os autores Silva et al. (1990) mencionam as vantagens obtidas através do cadastramento de usuários no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná, com uso de sistemas computacionais. Entre as melhorias estão o fornecimento de novos serviços aos usuários, recuperação precisa da informação e agilidade nos processos administrativos. Prado e Abreu (2002) afirmam que é importante a inclusão de novos serviços nas bibliotecas para a complementação dos já estabelecidos.

Os autores Mueller (2000) e Cunha (1999) relatam a preocupação em manter disponíveis os serviços tradicionais das bibliotecas na forma virtual. Mueller (2000) menciona o crescimento na oferta de cursos à distância e a importância da tecnologia para os serviços disponibilizados nesses cursos. Já Cunha (1999), analisa os principais aspectos a serem considerados para a implantação de uma

biblioteca digital. Apesar das abordagens serem distintas, os dois autores percebem a importância em se adaptar os serviços tradicionais das bibliotecas, como o serviço de referência, para o formato virtual ou digital. Carvalho e Silva (2009) confirmam o aumento das tecnologias nas bibliotecas universitárias e a implantação e aumento dos serviços virtuais. Schweitzer (2008) afirma que as tecnologias devem ser vistas como aliadas nos serviços bibliotecários e novas ferramentas como a *wiki* “servirão como suporte no processo de ensino-aprendizagem dos usuários e será utilizada como um importante meio de comunicação entre usuário–bibliotecário” (SCHWEITZER, 2008, p.16). Cunha (2000) também trata dos benefícios das tecnologias na relação entre bibliotecário e usuário. As autoras Sampaio e Sabadini (1998) também mencionam a facilidade e a melhoria nos serviços com uso de tecnologias. Enfatizam que o uso da base de dados em CD transformou “a biblioteca em um organismo muito mais dinâmico e participativo, uma vez que o serviço oferecido firmou-se como um instrumento imprescindível no desenvolvimento da atividade científica”. (SAMPAIO; SABADINI, 1998, p.49).

Para perceber se os serviços que usam tecnologias nas bibliotecas estão adequados, é necessário que estudos sejam efetuados. Com relação à informatização nas bibliotecas, as autoras Prado e Abreu (2002) verificaram que pouco mais da metade das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina (57,9%) estão informatizadas e 36,8% estão em fase de informatização, o que pode ser considerado excelente. As bibliotecas que já estão informatizadas e possuem páginas na Internet com os serviços disponíveis pelas bibliotecas, também é necessário que sejam avaliadas. Tomaél (2005) aborda a relevância da participação de bibliotecas em redes, o que facilita que a unidade de informação amplie as possibilidades de fornecimento de serviços e informações. O compartilhamento da informação fortalece o acesso à informação. Cunha (2000) também acredita que a implantação de redes auxilia a biblioteca e os usuários e a facilitar o acesso aos serviços mais sofisticados.

Benine e Zanaga (2009) avaliaram dois portais de bibliotecas universitárias da Comunidade Virtual de Aprendizagem da Rede das Instituições Católicas do Ensino Superior (CVA-RICESU) e observaram mudanças que devem ser realizadas para que as informações sobre os serviços sejam disponibilizadas de forma mais simples e organizada aos usuários. No artigo escrito por Silva, Márdero e Claudio (1997), os autores também mencionam casos de *sítes* de bibliotecas que não possuem a

informação sobre os tipos de serviços oferecidos. Segundo os autores, outro fator a considerar são que as bibliotecas estão fornecendo mais serviços nos *sítes* e deixando de disponibilizar informações básicas sobre a biblioteca e os serviços oferecidos.

A biblioteca universitária deve oferecer serviços diversificados e que satisfaçam a maioria dos usuários, com isso, estudos realizados nas unidades de informação com os usuários, auxiliam o bibliotecário no momento da implantação de novos serviços. As autoras Dziekaniak et al. (2006) avaliaram *sítes* de bibliotecas universitárias da região sul e aplicaram entrevistas com os usuários, para levantar a satisfação dos mesmos. Observaram que muitos *sítes* não possuem serviços para o acesso do usuário, segundo as autoras Dziekaniak et al. (2006, p. 191) este não é um dos objetivos quando a biblioteca desenvolve sua página na Internet:

quando a biblioteca desenvolve seu *website*, deve ser o de tornar o serviço oferecido o menos distante possível dos usuários, no sentido de oferecer atendimento personalizado e ágil. Grande parte dos *websites* de bibliotecas são meros informativos, com pouca disponibilidade de produtos e serviços *online*.

Assim como Dziekaniak et al. (2006), Benine e Zanaga (2009), observam a importância da organização e informação dos serviços oferecidos no formato virtual. A presença do bibliotecário é imprescindível inclusive nestes casos, já que o profissional conhece os serviços mais adequados e utilizados pelos usuários.

Na categoria *Capacitação de profissionais*, os artigos relatam o valor da educação continuada para bibliotecários e como esses estudos ajudam na melhoria dos serviços oferecidos nas bibliotecas. Silveira (2009) sugere que os profissionais devem participar de atividades de capacitação e qualificação para que a implantação de serviços ocorra da melhor forma possível. Paula e Carvalho (2009) mencionam a importância do profissional estar atento aos problemas de acessibilidade de serviços, para usuários com deficiência. Para uma capacitação mais adequada propõem que uma disciplina seja criada e disponibilizada aos cursos de graduação em Biblioteconomia. Como sugestão de proposta da disciplina, mencionam os programas de acessibilidades criados em bibliotecas universitárias, o Programa de Acessibilidade da PUC-Campinas (ProAces) e o Laboratório de Acessibilidade da Unicamp (LAB) e ainda indicam quais as tecnologias e serviços oferecidos aos alunos com deficiência. Como todas as pessoas têm o direito ao acesso à

informação, o bibliotecário deve estar qualificado para o atendimento, auxiliando no que for necessário para fornecer a informação ao usuário. Nesta linha de pensamento, pode-se citar o crescimento de pólos tecnológicos nas bibliotecas universitárias e a necessidade de bibliotecários capacitados para o atendimento desses usuários. Montalli (1994) enfatiza esta necessidade de estudo contínuo dos profissionais, principalmente levando em conta a importância de disponibilizar a informação a todos que procuram os serviços da biblioteca e, nesse caso, a unidade de informação pode cobrar pelo serviço prestado.

*Capacitação de usuários* é o tema abordado nos próximos dois artigos. Para que os serviços disponibilizados pelas bibliotecas sejam bem aproveitados, é necessário observar quais as dificuldades e necessidades dos usuários e oferecer cursos de capacitação. Ronchesel e Pacheco (2008); Raposo e Santo (2006) compreendem tal necessidade. Ronchesel e Pacheco (2008) ponderam que mesmo em cursos à distância, o usuário tem o direito de receber o mesmo serviço como o usuário que utiliza o serviço de forma presencial. Para isso, propõem diretrizes que auxiliam nos cursos de capacitação. Raposo e Santo (2006) mencionam que nas Bibliotecas do Centro Universitário da Cidade do Rio de Janeiro (Univer Cidade), muitos usuários mais carentes, não possuem conhecimento de informática para a utilização dos serviços em formato virtual. A biblioteca oferece curso de capacitação a esses usuários. As autoras enfatizam a necessidade de incluir em bibliotecas universitárias atividades para a capacitação de usuários, com o intuito de amenizar a exclusão digital. Dessa forma, os usuários aproveitam mais os serviços disponíveis.

Na categoria serviços em bibliotecas universitárias e o direito autoral é possível perceber o crescimento dos serviços nas bibliotecas universitárias. O serviço de fotocópia é a prestação de um serviço que está presente em muitas bibliotecas universitárias. Como não é possível que sejam adquiridos muitos exemplares de um mesmo livro, a fotocópia facilita a disseminação da informação, mas a questão dos direitos autorais ainda é uma situação complexa. Gama e Garcia (2009) discutem no artigo esta relação. As soluções apresentadas pelos autores para as bibliotecas estão implantadas ou em desenvolvimento nas unidades de informação. Como exemplo, pode-se citar o projeto “Pasta do Professor”, no qual os livros utilizados são selecionados trechos e disponibilizados em versões virtuais. No “Programa do Livro Texto”, faculdades e editoras formam parcerias, selecionando capítulos de livros.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os 28 artigos constantes do *corpus* mostram que o tema ainda é incipiente nas abordagens das revistas de Ciência da Informação e Biblioteconomia, afinal na base de dados BRAPCI estão indexados 30 títulos de revistas da área e representam a totalidade dos periódicos dessas áreas no Brasil.

Na caracterização do *corpus* da pesquisa foram analisados: artigos e revistas de sua publicação, artigos e linha de tempo de sua publicação, tipologia dos artigos, gênero dos autores, produtividade dos autores, vinculação profissional dos professores, titulação dos autores e categoria profissional.

Os resultados desta caracterização permitem que se constate que:

- A Ciência da Informação foi a que mais publicou artigos na temática que estão indexados na base de dados BRAPCI; obteve maior número de autores e foi a revista que publicou artigos com mais frequência se comparadas com as outras do corpus da pesquisa.
- A revisão de literatura foi o tipo de artigo mais publicado.
- O sexo feminino obteve maior predominância entre os autores.
- O autor mais produtivo assinou três artigos.
- 55 autores assinaram apenas um artigo.
- UFSC E USP obtiveram o maior número de autores vinculados as suas instituições.
- Os bacharéis representam a maioria dos autores.
- Os professores e bibliotecários são as profissões mais recorrentes na autoria dos artigos analisados.

Com relação à análise de conteúdo dos artigos, de acordo com a análise de conteúdo de Bardin (2010) foram criadas cinco categorias para enquadrar as abordagens dos autores. As categorias que emergiram da leitura flutuante dos 28 artigos foram: qualidade em serviços; tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias; capacitação de profissionais; capacitação de usuários; e serviços em bibliotecas universitárias e o direito autoral.

- Na categoria *a qualidade em serviços* foi possível observar que a preocupação em relação à melhoria da qualidade dos serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias está crescendo. Para analisar a qualidade dos serviços são aplicadas técnicas específicas, como por exemplo o Servqual.

- Na categoria *Tecnologias nos serviços de bibliotecas universitárias*, os artigos abordaram o crescimento do uso das tecnologias nas unidades de informação, como fator que resultou melhoria na qualidade dos serviços. Contribuiu principalmente na recuperação da informação, pois permitiu sua localização com mais facilidade e agilidade.
- Na categoria *capacitação de profissionais*, os autores enfatizaram o aumento de novos serviços oferecidos, com isso, maior é a importância da atualização profissional do bibliotecário, já que devem atender diversos tipos de usuários com necessidades diferentes e cada vez mais exigentes quanto à prestação de serviços.
- Na categoria *capacitação de usuários*, os autores ressaltam que os usuários das bibliotecas universitárias sejam capacitados para o melhor aproveitamento dos serviços oferecidos.
- Na categoria *serviços em bibliotecas universitárias e o direito autoral* foi apresentada a preocupação com o serviço de fotocópia, que frequentemente está disponível nas bibliotecas universitárias, ressaltando que é essencial utilizar esse serviço com cautela, visto a necessidade de respeito aos direitos autorais.

A análise realizada, nesta pesquisa, por meio de artigos publicados em revistas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, indexados na BRAPCI, permite que se chegue a seguintes conclusões:

- Existe a preocupação com a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos nas bibliotecas universitárias;
- As tecnologias são essenciais para implementar novos serviços, proporcionar mais agilidade e independência aos usuários;
- Os profissionais devem participar de programas de educação continuada para obter aperfeiçoamento nos serviços prestados nas bibliotecas e ter condição de acompanhar as inovações proporcionadas pelas tecnologias de informação e pela nova postura dos usuários;
- As bibliotecas universitárias devem preocupar-se em oferecer programas de educação dos usuários para propiciar que possam ter aproveitamento ótimo dos serviços disponibilizados;
- O respeito aos direitos autorais deve ser premissa básica para a prestação de serviços de fotocópias nas dependências das bibliotecas universitárias.

Nos artigos do *corpus* da pesquisa percebe-se que a aplicação da tecnologia permeia todos os serviços informacionais e move grande parte das questões tratadas nas categorias analisadas.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços**: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2002. 227 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2002. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS2632.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2010.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2010.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Periódico científico: parâmetros para avaliação de qualidade. In: FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; TARGINO, Maria das Graças (Org.). **Preparação de revistas científicas**: teoria e prática. São Paulo: Reichmann & Autores, 2005. p. 123-158.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BASE de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação. Curitiba, 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/>>. Acesso em: 05 maio 2010.

BÉGAULT, Béatrice. O periódico científico, um papel para a mediação de informação entre pesquisadores: qual seu futuro no ambiente digital? **Revista Eletrônica de Comunicação Informação & Inovação em Saúde**. Rio de Janeiro, v.3, n.3, p. 91-96, 2009. Disponível em: <<http://www.reciis.cict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/viewFile/284/337>>. Acesso em: 16 jun. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Competências na era digital desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 27-42, jun. 2005. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000916/01/ETD-2005-43%5b1%5d.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2010.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=113>>. Acesso em: 25 out. 2010.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CAMPOS, Carlita Maria. **Fontes de informação especializada**: características e utilização. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 1993.

CAMPOS, Arnaldo. **Breve história do livro**. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1994.

CARELLI, Ana Esmeralda; GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia. Os periódicos científicos no compartilhamento da informação e do conhecimento: aspectos extrínsecos dos periódicos eletrônicos Qualis A da área de Ciência da Informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 14, n.27, p. 191-213, 2009. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/6505/10181> >. Acesso em: 7 jun. 2010.

CARVALHO, Cristina ; GOULART, Sueli . Formalismo no processo de institucionalização das bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 4, p. 921-938, 2003.

CERETTA SORIA, Maria Gladys. El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo xxi: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n.13, p.1-12, 2002.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários. 2. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

COELHO, Clara Duarte. O novo perfil do profissional bibliotecário diante das transformações sociais e tecnologias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO, E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33, 2010, Paraíba. **Anais...** Paraíba: UFBP, 2010. p. 1-12. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/52/63>>. Acesso em: 20 out. 2010.

COSTA, Sely Maria de Souza. Mudanças no processo de comunicação científica: o impacto do uso de novas tecnologias. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado; PASSOS, Edilenice. (Org.). **Comunicação científica: estudos avançados em Ciência da Informação**, v. 1. Brasília: Universidade de Brasília, 2000. p. 85-104. Disponível em: <[http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1443/1/CAPITULO\\_MudancaProcessoComunicacao.pdf](http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1443/1/CAPITULO_MudancaProcessoComunicacao.pdf)>. Acesso em: 11 jun. 2010.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Educação continuada para bibliotecários: características e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblos**, Lima, v. 7, n. 25-26, p. 1-14, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/161/16172503.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2010.

CUENCA, Angela Maria Belloni; NORONHA, Daisy Pires; ALVAREZ, Maria do Carmo Avamilano. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/viewFile/60/75>>. Acesso em: 15 out. 2010.

CUNHA, Murilo Bastos. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000244/01/RDBCI-2004-22.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2010.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Unidade de negócio em informação - UNINF: o futuro das bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 20-31, jan./abril. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a03.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2010.

FACHIN, Gleisy Regina Bories; HILLESHEIM, Araci Isaltina de Andrade. **Periódico científico: padronização e organização**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.

FEBVRE, Lucien; MARTIN, Henri-Jean. **O aparecimento do livro**. São Paulo: Hucitec, 1992.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas**. São Paulo: Pioneira; INL, 1980.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FUJITA, Mariângela S. L. A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2005, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/MariangelaFujita.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/MariangelaFujita.pdf)>. Acesso em: 26 set. 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

GOMES, Linda Carla Vidal Bulhosa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. Impacto da aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no funcionamento das bibliotecas universitárias. In: IV CIFORM - ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E II SBU-NE - II SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO NORDESTE, 2003, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2003. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/iv\\_anais/frames.html](http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/frames.html)>. Acesso em: 2 jun. 2010.

GONÇALVES, Andréa; RAMOS, Lucia Maria S. V. Costa; CASTRO, Regina C. Figueiredo. Revistas científicas: características, funções e critério de qualidade. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). **Comunicação & produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006. p. 165-190.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação a pesquisa científica**. Campinas: Alínea, 2003.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT; FFB, 1994.

KUHN, Thomas S. **A estrutura das revoluções científicas**. 9. ed. São Paulo: Perspectiva, 2005.

LABARRE, Albert. **História do livro**. São Paulo: Cultrix, 1981.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LARA, Marilda Lopes Ginez de (Org). Termos e conceitos da área de comunicação e produção científica. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). **Comunicação & produção científica: contexto, indicadores e avaliação**. São Paulo: Angellara, 2006. p. 389-414.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco**. Niterói: Intertexto, 2005.

LITTON, Gaston. **O livro e sua história**. São Paulo: McGraw-Hill, 1975.

LOVERLOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Ática, 1998.

MEADOWS, Arthur Jack. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MEDEIROS, Graziela Martins de; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Padronização de periódicos científicos *on-line* da área de biblioteconomia e ciência da informação: adequação as normas ISO. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 2, p. 415-438, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/539/667>>. Acesso em: 7 jun. 2010.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: \_\_\_\_\_ **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 27. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

MIRANDA, Dely Bezerra de; PEREIRA, Maria de Nazaré Freitas. O periódico científico como veículo de comunicação: uma revisão de literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, p. 375-382, set./dez. 1996. Disponível em: <[http://dici.ibict.br/archive/00000174/01/Ci\[1\].Inf-2004-503.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000174/01/Ci[1].Inf-2004-503.pdf)>. Acesso em: 13 jun. 2010.

MORIGI, Valdir, José; PAVAN Cleusa. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abril. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/72/69>>. Acesso em: 17 set. 2010.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 27-38, maio/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a04v35n2.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2010.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. O impacto das tecnologias de informação da geração do artigo científico: tópicos para estudo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 309-317, set./dez. 1994. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/1148/794>>. Acesso em: 25 out. 2010.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Nicolino; BARROS, Francisca Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez., 2005. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=115>>. Acesso em: 16 out. 2010.

OLIVEIRA, Sueli Ferreira Júlio de. A contribuição dos esforços de educação de usuário para a formação dos usuários de informação tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. p. 31. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000818/01/T166.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2010.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo**: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

PINTO, Virgínia Bentes. Informação: a chave para a qualidade total. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p.133-137, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/1182/824>>. Acesso em: 17 out. 2010.

SANTOS, Angela Sikorski; TOLFO, Suzana da Rosa. Competências demandadas dos bibliotecários frente às novas tecnologias de informação em bibliotecas universitárias. **Encontros Bibli**, Florianópolis, n. 21, p. 69-84, jan./jul., 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/article/view/298>>. Acesso em: 17 out. 2010.

SANTOS, Luciano Costa. **Projeto e análise de processos de serviços**: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca. 2000. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS1271-D.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 198-218, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/viewArticle/370>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

STUMPF, Ida Regina Chitto. Reflexões sobre as revistas brasileiras. **Intertexto**. Porto Alegre: UFRGS, v. 1, n. 3, p. 1-10, 1998. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/intexto/article/view/3369/3953>>. Acesso em: 9 jun. 2010.

TARAPANOFF, Kira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; CORMIER, Patricia Marie Jeanne. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a09v29n3.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2010.

TARGINO, Maria das Graças. Comunicação científica: uma revisão de seus elementos básicos. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 37-85, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/326/248>>. Acesso em: 10 jun. 2010.

VERGUEIRO, Waldomiro. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudo de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. p. 1-25. Disponível em: < <http://dici.ibict.br/archive/00000824/>>. Acesso em: 20 out. 2010.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

WEITZEL, Simone da Rocha. Fluxo da informação científica. In: POBLACION, Dinah Aguiar; WITTER, Geraldina Porto; SILVA, José Fernando Modesto da (Org.). **Comunicação & produção científica**: contexto, indicadores e avaliação. São Paulo: Angellara, 2006. p. 83-114.

ZIMAN, John. **A força do conhecimento**: a dimensão científica da sociedade. Belo Horizonte: Itatiaia; São Paulo: EDUSP, 1981. 380 p.



## APÊNDICE A: CORPUS DA PESQUISA

BENINE, Fabiana; ZANAGA, Mariângela Pisoni. Organização da informação em portais de bibliotecas universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 2, 451-467, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007958&dd1=7a069>>. Acesso em: 10 out. 2010.

CARVALHO, Luciana Moreira; SILVA, Armando Malheiro da. Impacto das tecnologias digitais nas bibliotecas universitárias: reflexões sobre o tema. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 125-132, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008237&dd1=85630>>. Acesso em: 10 out. 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abril. 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000958&dd1=ffc9d>>. Acesso em: 10 out 2010.

CUNHA, Murilo Bastos da. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 257-268, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000941&dd1=614d1>>. Acesso em: 10 out. 2010.

DZIEKANIAK, Gisele Vasconcelos et al. Avaliação de websites de bibliotecas universitárias da região sul. **Biblos**, Rio Grande, v. 19, p. 171-200, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000101&dd1=fe4eb>>. Acesso em: 10 out. 2010.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005220&dd1=15be8>>. Acesso em: 10 out. 2010.

GAMA, Janete Gonçalves de Oliveira; GARCIA, Leonardo Guimarães. Direito à informação e direitos autorais: desafios e soluções para os serviços de informação em bibliotecas universitárias. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 2, p. 151-162, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007587&dd1=b6451>>. Acesso em: 10 out. 2010.

MARCIAL, Noel Angulo. Modelo de operación de la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología Del Instituto Politécnico Nacional. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 11, jun. 2001. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001320&dd1=23fb7>>. Acesso em: 10 out. 2010.

MONTALLI, Kátia Maria Lemos. Pólos tecnológicos e bibliotecas universitárias: um novo desafio para os bibliotecários? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 197-205, maio/ago. 1994. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002437&dd1=e92da>>. Acesso em: 10 out. 2010.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Universidade e informação: a biblioteca universitárias e os programas de educação a distância – uma questão ainda não resolvida. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 4, p. 1-7, ago. 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001217&dd1=5ea7c>>. Acesso em: 10 out. 2010.

PAULA, Sonia Nascimento de; CARVALHO, José Oscar Fontanini de. Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 64-79, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=00000008841&dd1=d526b>>. Acesso em: 10 out. 2010.

PRADO, Noêmia Schoffen; ABREU, Juliana de. Informatização das bibliotecas universitárias do Estado de Santa Catarina: cenário. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=00000008125&dd1=213e1>>. Acesso em: 10 out. 2010.

RAPOSO, Maria de Fátima Pereira; SANTO, Carmelita do Espírito. Biblioteca universitária proativa. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 87-101, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=00000007468&dd1=5ef73>>. Acesso em: 10 out. 2010.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001730&dd1=dcb1f>>. Acesso em: 10 out. 2010.

RONCHESEL, Maria Helena Souza; PACHECO, Leandro Kingeski. Diretrizes para cursos à distância de capacitação de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 33-43, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006197&dd1=61230>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril. 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001013&dd1=8d067>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso; SABADINI, Angélica Paulovic. O impacto do uso de bases de dados sobre o serviço de referência, com ênfase na computação bibliográfica. **Informação & Informação**, Londrina, v. 3, n. 1, p. 45-50, jan./jun. 1998. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001503&dd1=5e554>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SANTOS, Fernando César Almada et al. Tendências de reconfiguração dos serviços de informação de bibliotecas universitárias em função dos novos padrões de gestão. **Informação & Informação**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 23-32, jul./dez. 1997. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001494&dd1=45229>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001106&dd1=1ea97>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Varvakis. A importância da gestão de filas na prestação de serviços: um estudo na BU/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 116-135, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007434&dd1=77936>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SCHWEITZER, Fernanda. O serviço de referência da biblioteca central da UFSC e o programa de capacitação do usuário: desenvolvimento de uma ferramenta colaborativa com base na tecnologia wiki. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006206&dd1=f5124>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez/ 2006. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1691/1442>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SILVA, Lígia Neves da et al. Cadastramento de usuários em biblioteca universitária utilizando micromputador. **Revista Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 18, n. 2, 193-201, jul./dez. 1990. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006084&dd1=8f6c4>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SILVA, Luiz Antônio Gonçalves da; MÁRDERO, Miguel Ángel; CLAUDIO, Silvana. Acompanhamento das bibliotecas brasileiras na Internet. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 1-11, 1997. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000887&dd1=26e6d>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SILVA, Sueli Maria Goulart. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Informação e Sociedade: estudos**, v. 10, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007670&dd1=d5453>>. Acesso em: 10 out. 2010.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da. Gestão de recursos humanos em bibliotecas universitárias: reflexões. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 2, p. 126-141, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005452&dd1=1a1d3>>. Acesso em: 10 out. 2010.

TOMAÉL, Maria Inês. Redes de informação: o ponto de contato dos serviços e unidades de informação no Brasil. **Informação & Informação**, Londrina, v. 10, n.1/2, jan./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006125&dd1=6cd9f>>. Acesso em: 10 out. 2010.

VITAL, Luciane Paula; FLORIANI, Vivian Mengarda. Metodologia para planejamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 24-44, jan./jun. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005332&dd1=7af4f>>. Acesso em: 10 out. 2010.